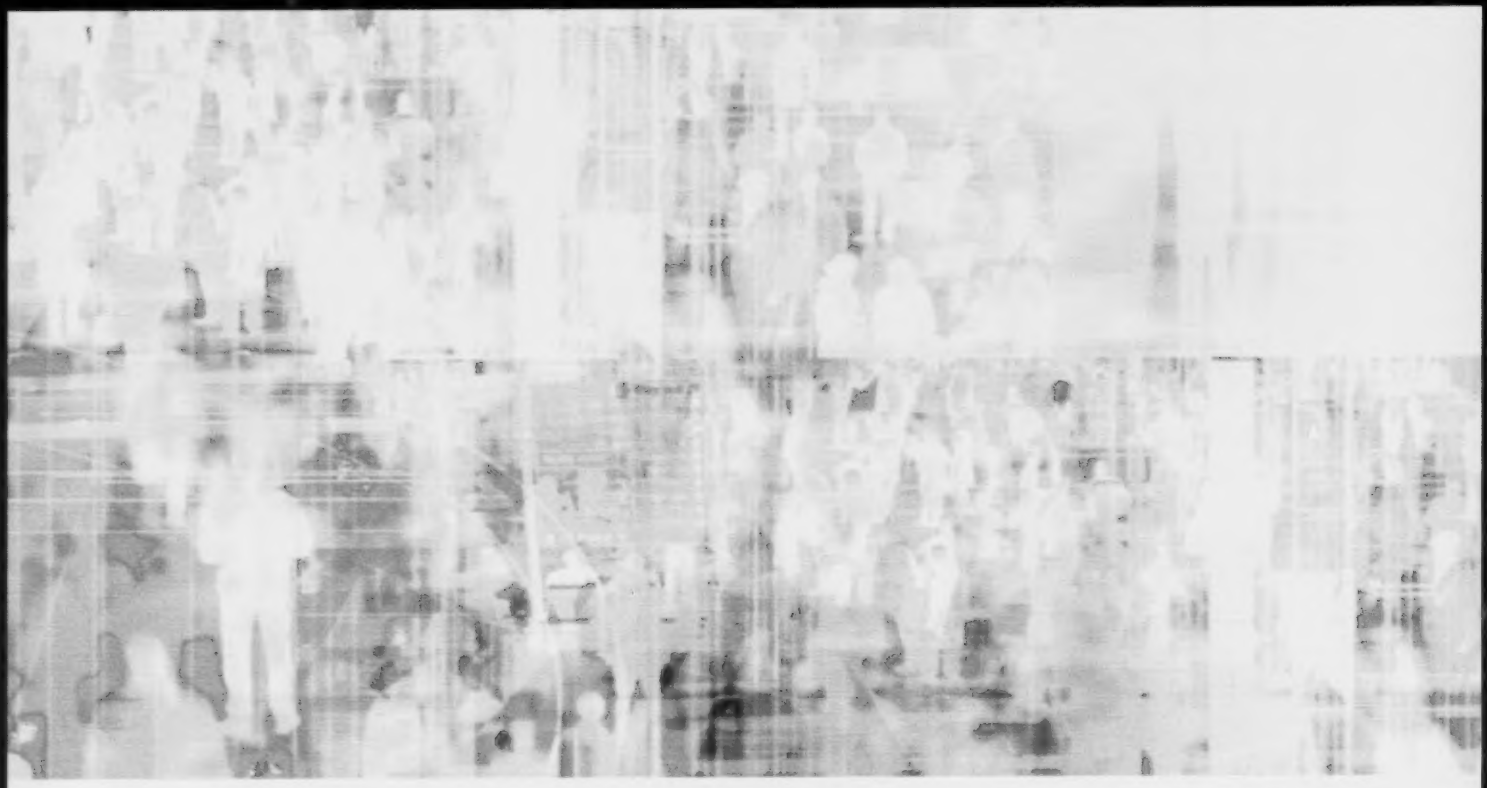
Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL

2009-2010



facebook **Trouvez-nous sur Facebook** – facebook.com/OntarioOmbudsman

twitter **Suivez-nous sur Twitter** – twitter.com/Ont_Ombudsman

ISSN 1708-0886

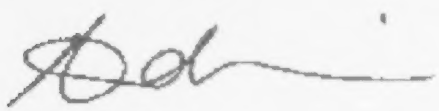
Le 15 juin 2010

L'honorable Steve Peters
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sincères salutations.



André Marin
Ombudsman

Bell Trinity Square
483, rue Bay, 10e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830
Télécopieur : 416-586-3485
ATS : 1-866-411-4211

Site Web : www.ombudsman.on.ca
facebook Ontario Ombudsman
Ont_Ombudsman

Table des matières

Message de l'Ombudsman **5**

- Tirer vertueusement les ficelles : La charge de la fonction d'Ombudsman à l'époque moderne – Par Gilles Paquet 15

Bilan de l'année **16**

- Hors surveillance : Nouvelles du secteur MUSH 16
- Aperçu des Opérations 20
- Formation et Consultation 24
- Communications et Liaison 27
- Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman – EISO 31

Enquêtes de l'EISO en 2009-2010 32

Il ne faut pas jouer au malin avec l'école – Bestech Academy 32

Il ne faut pas jouer au malin avec l'école... Encore! : Collège Cambrian 33

Tomographie par émission de positons (TEP) 35

Une vaste injustice – Financement d'un médicament anticancéreux 36

Implants dentaires 38

Évaluations de l'EISO en 2009-2010 39

Polythérapie pour hypertension artérielle pulmonaire 39

Ministère du Travail – Direction des pratiques d'emploi 40

Commission de l'énergie de l'Ontario – Vendeurs porte-à-porte 40

Éoliennes 41

Enquêtes en cours de l'EISO 42

RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant 42

Soins de longue durée 43

Nouvelles des enquêtes précédentes de l'EISO 44

Une surveillance imperceptible – Unité des enquêtes spéciales 44

Retards dans les enquêtes du coroner 44

Le fiasco de l'affaire Wills – Aide juridique Ontario 45

Un dommage collatéral – Services de santé mentale pour les enfants de soldats 45

Le grand jeu de la confiance – Société des loteries et des jeux de l'Ontario 46

L'art de faire double injure – Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels 47

Viser juste – Société d'évaluation foncière des municipalités 48

Entre marteau et enclume – Enfants aux besoins particuliers 48

- Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public – OMLET 51

Enquêtes sélectionnées d'OMLET en 2009-2010 53

Table des matières

Exposés de cas **58**

Vos commentaires **72**

Annexe 1 – Aperçu statistique des plaintes **77**

- Cas reçus par trimestre 77
- Cas reçus hors compétence de l'Ombudsman 77
- Répartition régionale des plaignants 78
- Mode de réception des cas 78
- Les 20 organisations et programmes du gouvernement provincial ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes 79
- Types les plus courants de cas reçus 79
- Règlement des cas 80
- Cas reçus par circonscription provinciale à l'exclusion des établissements correctionnels 81
- Total des cas reçus relativement aux ministères provinciaux et à des programmes sélectionnés 82
- Cas reçus à propos des réunions municipales à huis clos 84
- Résultats des cas à propos des réunions municipales à huis clos 85

Annexe 2 – Notre méthode de travail **86**

Annexe 3 – Notre Bureau **87**

Annexe 4 – Rapport financier **88**

Message de l'Ombudsman : **De solides fondements pour une meilleure gouvernance**

PHOTO DE BRIAN MILLER

Alors que les Ontariens se préparent à faire face à une nouvelle vague de restrictions budgétaires destinées à éliminer le déficit, le rôle de l'Ombudsman devient de plus en plus crucial. Le public, l'Assemblée législative et les administrateurs gouvernementaux ont besoin de savoir, en toute confiance, que quelqu'un exerce une surveillance impartiale et juste, en étant à l'écoute de toutes les opinions, en enquêtant de manière exhaustive, et en offrant des avis et des conseils éclairés. En période de difficultés, l'Ombudsman peut se faire le rempart de la démocratie, en protégeant les citoyens et en aidant le gouvernement à faire mieux face à la dure réalité économique et aux contraintes budgétaires.

Il y a plusieurs centaines d'années que les ombudsmen travaillent à résoudre les plaintes des citoyens et à promouvoir la bonne gouvernance. En 2009, le monde des ombudsmen a fêté le **200e anniversaire** de la création du premier poste d'ombudsman parlementaire de l'époque moderne, en Suède, en 1809. Partout au Canada, les ombudsmen ont souligné cet événement par des activités spéciales. En Ontario, l'Assemblée législative a fait de la semaine du 12 au 16 octobre 2009 la « **Semaine de la bonne gouvernance** ». Des représentants de tous les partis politiques ont alors rendu hommage au rôle important de l'Ombudsman et aux contributions considérables faites par notre Bureau à la responsabilisation gouvernementale.

L'année 2010 marque le **35e anniversaire** du Bureau de l'Ombudsman en Ontario. Ce point de repère décisif vient nous rappeler les progrès accomplis par notre Bureau depuis le 1er avril 2005, début de mon mandat d'Ombudsman. À mon entrée en fonction, j'étais déterminé à ramener le modèle de l'Ombudsman en Ontario à ses racines parlementaires suédoises – avec pour objectif principal de combattre l'injustice administrative et de contribuer à l'élaboration de politiques publiques judicieuses et sages.

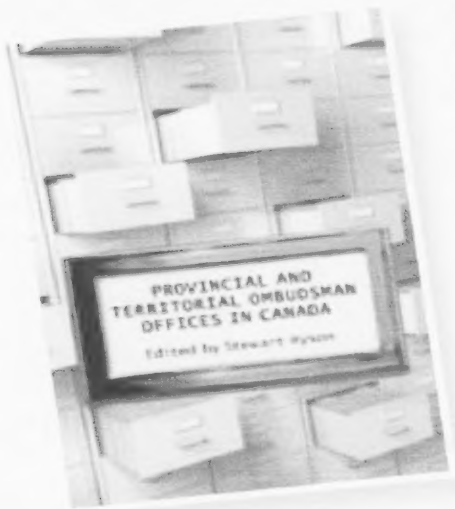
Au fil des années, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario était progressivement parti à la dérive, s'éloignant de sa mission première de défense de l'intérêt public en vue d'une bonne gouvernance. Au lieu de s'attaquer aux causes sous-jacentes des problèmes d'administration gouvernementale, le Bureau s'était tourné vers la résolution des plaintes individuelles, en se dispersant dans un dédale de procédures. Certes, il avait conservé son excellente réputation en tant que lieu de recours en cas de mauvaise administration – par exemple pour les plaintes sur les retards de délivrance des certificats de naissance, ou les comportements inacceptables des fonctionnaires – mais il avait perdu en partie sa pertinence publique et risquait de tomber dans la désuétude. J'en ai reçu la preuve dès le premier jour de mon arrivée, quand j'ai appris que le Conseil des sous-ministres avait recommandé l'élimination de mon Bureau à titre de réduction budgétaire.

Heureusement, le gouvernement n'a jamais donné suite à cette recommandation, mais celle-ci a galvanisé les forces de notre Bureau en vue de changements. Sous la menace de l'annihilation, et sans aucunes ressources supplémentaires, nous avons conçu un plan ambitieux pour nous attaquer de front, par le biais d'enquêtes systémiques, aux problèmes

difficiles et controversés existant dans la fonction publique en Ontario. En 2005, nous avons restructuré nos opérations afin de pouvoir effectuer des enquêtes majeures, ayant des répercussions potentielles sur des millions de gens, tout en continuant de régler les cas individuels de milliers de plaignants. Depuis, nous suivons les développements de chacune des quelque 25 grandes enquêtes systémiques que nous avons menées. En 2008, nous avons aussi accepté de nouvelles responsabilités en devenant le bureau d'enquête pour les plaintes sur les réunions à huis clos dans les municipalités, à l'échelle de la province. Et durant tout ce temps, nous avons travaillé de manière proactive avec les organismes gouvernementaux pour résoudre des problèmes récurrents. Je tiens à faire remarquer que les dépenses nécessaires à tous ces accomplissements ont été inférieures aux budgets prévus.

Cinq années de progrès

Ce rapport annuel témoigne des progrès que nous avons réalisés pour revitaliser l'institution de l'Ombudsman dans cette province. Pour moi, la meilleure façon de mesurer la valeur d'un Bureau de l'Ombudsman réside non pas dans l'étude de ses ordinogrammes ou de ses tableaux statistiques, mais dans celle de ses accomplissements. Dans notre cas, le premier indicateur de notre succès est l'essor remarquable de notre Bureau cinq ans après la prédiction de sa disparition par le Conseil des sous-ministres. Nous avons prouvé notre valeur grâce aux résultats de nos enquêtes : dans presque chacune des causes, nos recommandations ont été acceptées et appliquées, entraînant des changements substantiels et bénéfiques de politiques et de programmes pour les Ontariens de tous milieux.



Je l'ai souvent dit, mais je dois le répéter : l'Ombudsman n'a **aucunement** le droit d'exiger que le gouvernement prenne des mesures d'action particulières. Le seul pouvoir dont il dispose pour obtenir des changements, c'est celui de la persuasion morale. Pourtant, même dans les causes les plus controversées où les enjeux étaient les plus importants, **le gouvernement a non seulement accepté nos recommandations, mais il en a fait l'éloge et il s'en est fait le champion**. C'est là une bonne indication de la performance de notre Bureau. En voici quelques exemples. À la suite de notre enquête sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), le système de réglementation des détaillants a été complètement modifié, des mesures plus strictes de protection des consommateurs ont été instaurées et plus de la moitié de la haute direction a été remplacée. Dans le cas de la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM), la Province a gelé les évaluations pendant deux années, le temps d'apporter les améliorations préconisées. Et après notre enquête sur l'insuffisance des méthodes de dépistage des maladies chez les nouveau-nés, la Province a ouvert un établissement de pointe pour les tests médicaux, ce qui lui a permis d'affirmer haut et fort que son système de dépistage était passé « **du pire au meilleur** ».

> Bien sûr, on peut dire que l'Ontario a souvent fait figure de traînard en ce qui concerne l'ombudsmanship au Canada. Mais actuellement, à bien des égards, c'est un chef de file pour le reste du pays… M. Marin a donné au Bureau un style proactif qui a redonné vigueur à l'idée de l'Ombudsman en Ontario – et qui a établi une norme pour le reste du pays. »
>
> *Provincial and Territorial Ombudsman Offices in Canada*, 2009
> University of Toronto Press (Stewart Hyson, rédacteur)

L'approche novatrice de notre Bureau est devenue un modèle pour les autres instances au Canada et ailleurs dans le monde. À la demande du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires et de l'Institut international de l'Ombudsman, nous avons créé un cours pour les enquêteurs administratifs, appelé **Aiguisez-vous les dents**. Des centaines de cadres d'administration sont venus de partout dans le monde pour y participer, aussi bien d'organismes canadiens que d'organisations des Nations Unies. Nos travaux ont retenu l'attention des experts et ont suscité leurs éloges.

Dans le livre qu'il a publié en 2009, *Provincial and Territorial Ombudsman Offices in Canada*, le professeur Stewart Hyson a conclu que notre style avait « **redonné vigueur à l'idée de l'Ombudsman en Ontario** » et avait « **établi une norme pour le reste du pays** ». Le professeur Gilles Paquet, éminent spécialiste en administration publique, a lui aussi rendu hommage à notre Bureau pour avoir modernisé le rôle traditionnel de l'ombudsman – nous ajoutant à sa liste « d'architectes sociaux » qui « **tirent vertueusement les ficelles** » pour redresser les organisations et institutions défectueuses. (J'ai rencontré le professeur Gilles Paquet pour la première fois en 2009 à la Conférence des Ombudsmans parlementaires à Montréal. Je l'ai invité à présenter sa vision tout à fait unique et inspirante à une récente session de notre atelier « Aiguisez-vous les dents » et dans ce rapport annuel. Sa contribution figure tout de suite après mon Message.)

Le bilan par les chiffres – et par la dimension humaine

Le rapport de cette année illustre nos progrès à partir de fondements solidement renforcés. Il montre le succès continu de nos enquêtes systémiques, de nos règlements de cas individuels et de nos activités proactives auprès des ministères et des organismes gouvernementaux. Il inclut des tableaux statistiques sur le nombre de plaintes et d'enquêtes – **12 444** cette année – en donnant des détails selon la provenance des plaintes et leur mode de règlement.

Mais derrière ces tableaux et ces figures, il y a toute une histoire à découvrir – celle de nos efforts continus pour promouvoir la réforme et la transparence : au cours des quelques dernières années, nous avons perfectionné sans relâche notre système de gestion des plaintes pour suivre aussi précisément que possible les préoccupations du public. Nous trions tous ses appels pour intervenir immédiatement sur les questions les plus urgentes et pour faire une distinction entre les plaintes complexes et les simples opinions, demandes de renseignements ou autres requêtes de base. Nous pouvons ainsi identifier au plus vite les questions systémiques et donner des statistiques plus précises qu'un simple décompte des appels. Ainsi, quand plusieurs détenus d'un établissement correctionnel se plaignent d'un même problème ou présentent une pétition, nous considérons maintenant qu'il s'agit d'une plainte de groupe – et non pas de plusieurs dizaines de plaintes individuelles.

En faisant un suivi attentif de nos enquêtes précédentes et des tendances de plaintes connexes, nous pouvons aussi mesurer les retombées de ces enquêtes – retombées que les chiffres viennent confirmer. Un exemple frappant est celui de notre enquête et de notre rapport sur la **SEFM** en 2006. Nous avons reçu près de **4 000** plaintes à propos de la SEFM rien qu'en rapport avec cette enquête, mais les réformes instaurées par le gouvernement à la suite de nos recommandations ont entraîné une baisse progressive et substantielle des plaintes – dont le nombre n'était que de **178** en 2009-2010.

En fin de compte, ce rapport fait toujours ressortir la dimension humaine de nos activités. Les faits que nous relatons soulignent comment notre travail – aussi bien dans les cas individuels que dans les enquêtes systémiques et que dans nos efforts proactifs – bénéficie aux Ontariens. Une autre mesure de notre performance nous vient des multiples expressions de soutien, dont nous avons inclus quelques exemples dans la partie **Commentaires** de ce rapport.

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, rend public son rapport sur les collèges privés d'enseignement professionnel, Il ne faut pas jouer au malin avec l'école, *en juillet 2009 (à gauche) et son rapport sur le Collège Cambrian,* Il ne faut pas jouer au malin avec l'école... Encore!, *en août 2009.*

La formation professionnelle dans un contexte économique difficile

À la suite du grave repli économique qui a laissé des milliers d'Ontariens à la recherche d'un emploi et d'une formation, nous avons dû nous pencher sur plusieurs problèmes systémiques et sur des plaintes sérieuses à propos du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère) en 2009-2010. Deux de ces problèmes ont été confiés à notre **Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman**, ou **EISO** (on trouvera des détails dans la partie de ce rapport consacrée à l'EISO). Notre rapport *Il ne faut pas jouer au malin avec l'école* ayant montré le manque de rigueur du Ministère face aux dirigeants des collèges privés d'enseignement professionnel illégaux, celui-ci a accepté nos critiques et s'est engagé à réorienter ses efforts pour réglementer efficacement ce secteur. En décembre 2009, le Ministère a commencé à imposer pour la toute première fois des amendes aux dirigeants d'établissements illégaux. Et en avril 2010, le Ministère a présenté un texte de loi renforçant le maximum des sanctions pour toute violation de la *Loi sur les collèges privés d'enseignement professionnel*. Après notre deuxième rapport sur la question, intitulé *Il ne faut pas jouer au malin avec l'école... Encore!* et publié à la suite des plaintes des diplômés du Collège Cambrian disant que cet établissement les avait trompés par sa publicité et son marketing, ce même Ministère a émis une directive de politique obligatoire à l'intention de tous les collèges publics d'arts appliqués et de technologie, pour garantir l'exactitude de la promotion des programmes collégiaux.

Nous avons aussi aidé de nombreux étudiants aux prises avec l'administration, leur permettant ainsi de progresser dans leur formation et dans leur carrière. Les détails de ces interventions, entre autres, sont donnés dans la partie **Exposés de cas** de ce rapport. Nous avons reçu plusieurs plaintes à propos des programmes Deuxième carrière et Développement des compétences Ontario offerts par le Ministère, ainsi qu'à propos du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO). Dans l'un des cas, nous avons accéléré la demande de financement d'une mère de famille, qui a ainsi pu recevoir l'aide financière le jour même où elle devait commencer ses études collégiales. Dans un autre cas, le Ministère a reconnu avoir réduit de moitié, par erreur, les allocations de subsistance d'une étudiante quand celle-ci avait dû s'inscrire dans un nouvel établissement après la fermeture de son collège. Nous avons aussi convaincu le Ministère de rembourser plus de 2 000 $ de frais d'inscription à un jeune apprenti au chômage et d'éliminer une politique désuète du RAFEO qui faisait de la discrimination envers les apprentis-coiffeurs stylistes. Et nous avons persuadé un collège de rembourser une partie des droits d'inscription à une étudiante contrainte de payer des frais pour des études à plein temps alors qu'elle faisait des études à temps partiel.

Une dose bienfaisante de surveillance

Comme tous les gouvernements le reconnaissent depuis quelques années, le coût astronomique et sans cesse croissant des soins de santé représente le plus formidable enjeu administratif actuellement. Alors que les gestionnaires publics tentent de trouver un équilibre entre pressions budgétaires et besoins des patients vulnérables, l'Ombudsman peut jouer un rôle crucial à la fois en enquêtant sur les plaintes et en aidant le gouvernement à agir de manière juste, avec compassion et raison, quand celui-ci doit prendre des décisions difficiles.

En 2009-2010, nous nous sommes attaqués à plusieurs questions ardues relevant de la gestion des programmes de soins de santé et de leur financement. À notre demande pressante, et à la suite d'une enquête de l'EISO, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a mis un terme à près de huit années d'étude et d'indécision sur la tomographie par émission de positons (ou TEP). Il a annoncé que l'Assurance-santé de l'Ontario rembourserait désormais cette procédure pour certains cancers et maladies cardiaques.

Le Ministère a aussi reconsidéré plusieurs décisions importantes de financement à la suite de nos enquêtes. Ainsi, notre rapport *Une vaste injustice* a montré comment le Ministère avait imposé un plafond arbitraire à la prise en charge de l'Avastin, médicament contre le cancer colorectal métastatique, sans tenir compte des résultats de santé des patients. Nous avons expliqué qu'il était injuste, et contraire aux pratiques médicales recommandées, d'interrompre la prise en charge des patients après 16 cycles de traitement s'ils continuaient d'obtenir de bons résultats avec l'Avastin. Au grand soulagement des patients désespérés, le gouvernement a accepté d'éliminer ce plafond en décembre 2009. Il rembourse maintenant le traitement à l'Avastin pour une durée allant jusqu'à 24 cycles, et plus sur recommandation du médecin.

Dans un autre cas, le Ministère a revu les critères de remboursement du Programme d'accès exceptionnel pour le traitement de l'hypertension artérielle pulmonaire à l'aide du Flolan, afin de considérer sa prise en charge dans certains cas où il est utilisé en combinaison avec d'autres médicaments. L'EISO a réglé la question à l'amiable, en collaboration avec le Ministère.

Nous sommes aussi venus en aide à des personnes qui avaient divers problèmes relevant du secteur de la santé. Ainsi, nous avons prêté assistance à une mère enceinte et à ses six enfants pour qu'ils réobtiennent une prise en charge qui leur avait été refusée à tort par l'Assurance-santé de l'Ontario. Le rétablissement de la couverture d'assurance s'est fait tout juste à temps pour l'arrivée du septième bébé. Nous avons aussi alerté le Ministère du cas de jumeaux nés aux États-Unis en raison d'un manque de place dans les hôpitaux en Ontario, afin qu'il intervienne pour que l'Assurance-santé de l'Ontario les prenne en charge en attendant qu'ils obtiennent leur citoyenneté canadienne.

Les solutions proactives – L'histoire cachée

Nos enquêtes systémiques et bon nombre de nos règlements de cas ont aidé le gouvernement à mettre un terme à des problèmes récurrents et donc à éviter de nouvelles plaintes. Grâce à notre expérience et au suivi que nous faisons, nous avons pu déterminer quels programmes sont des sources constantes ou répétitives de plaintes, et signaler les problèmes avant qu'ils n'empirent et ne s'enveniment. Ce type de travail proactif – qui fait appel à des réunions régulières, en coulisses, avec les hauts fonctionnaires gouvernementaux – est la grande histoire cachée de notre Bureau durant ces cinq dernières années. En avertissant les hauts fonctionnaires des tendances et des plaintes, à mesure que nous les recevons, nous pouvons trouver plus rapidement des solutions et aider le gouvernement à améliorer ses services – le plus souvent sans devoir faire d'enquête exhaustive.

Nous recevons régulièrement beaucoup de plaintes sur les établissements correctionnels de l'Ontario, sur le Bureau des obligations familiales (BOF) et sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), qui sont les trois secteurs en tête de la liste des plaintes. Nous nous réunissons donc périodiquement avec les hauts dirigeants de ces programmes. Dans les établissements de détention, nous nous concentrons sur les cas où la santé et le bien-être des détenus sont en jeu, venant ainsi en aide à ceux qui ont le plus besoin de notre soutien, et nous référons les autres plaintes aux établissements correctionnels pour obtenir un règlement rapide. Cette année, nous avons aussi aidé des détenus victimes d'erreurs administratives qui ont indûment prolongé leur maintien en prison. Nous en donnons deux exemples dans nos exposés de cas. De plus, nos communications constantes et notre collaboration avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels nous ont permis de régler des problèmes de services systémiques.

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, rend public son rapport sur le financement de l'Avastin, Une vaste injustice, *en septembre 2009.*

Les plaintes à propos du Bureau des obligations familiales nous viennent de toutes parts – aussi bien de centaines de bénéficiaires insatisfaits que de payeurs frustrés. Au cours de nos réunions avec la direction du BOF, nous avons pu régler de nombreux problèmes de pratiques et de politiques, obtenant ainsi une meilleure application de la réglementation. Dans l'un des cas cités à la partie **Aperçu des Opérations** de ce rapport, nous donnons l'exemple d'une plaignante qui attendait 150 000 $ de prestations du fait que le BOF n'avait pris aucune mesure d'exécution depuis des années. Trois mois après l'ouverture de son dossier à notre Bureau, son payeur a été contraint de lui verser près de **35 000 $**. Nous avons aussi aidé de nombreuses personnes à rectifier des erreurs administratives du BOF (par exemple celles qui l'empêchait de récupérer plus de 30 000 $ d'arriérés de pension alimentaire) et nous avons incité le BOF à prendre des mesures d'action (obtenant dans l'un des cas qu'il verse 7 000 $ à une bénéficiaire, somme qu'il avait indûment retenue).

Nos réunions régulières avec les administrateurs du POSPH ont contribué à déceler des problèmes systémiques, tandis que nos enquêtes sur les cas individuels ont aidé des centaines d'Ontariens extrêmement vulnérables à obtenir réparation. Grâce à notre intervention, un père handicapé a pu récupérer 1 700 $ de prestations que le ministère des Services sociaux et communautaires lui avait injustement refusées pour l'enseignement à domicile donné à son fils, lui aussi handicapé. Nous avons également prêté main forte à une bénéficiaire du POSPH qui allait être expulsée de son logement et qui n'avait pas même les moyens de payer ses frais de transport pour rendre visite à sa mère mourante, à l'hôpital.

La plus grande partie de tout ce travail a été accomplie sans attirer l'attention du public. Mais les médias ont beaucoup parlé, à juste titre, de nos activités proactives dans l'un de nos domaines d'intervention. Nous avons en effet signalé une augmentation troublante du nombre de plaintes semblables à celles qui avaient donné lieu à notre rapport de 2005, *Entre marteau et*

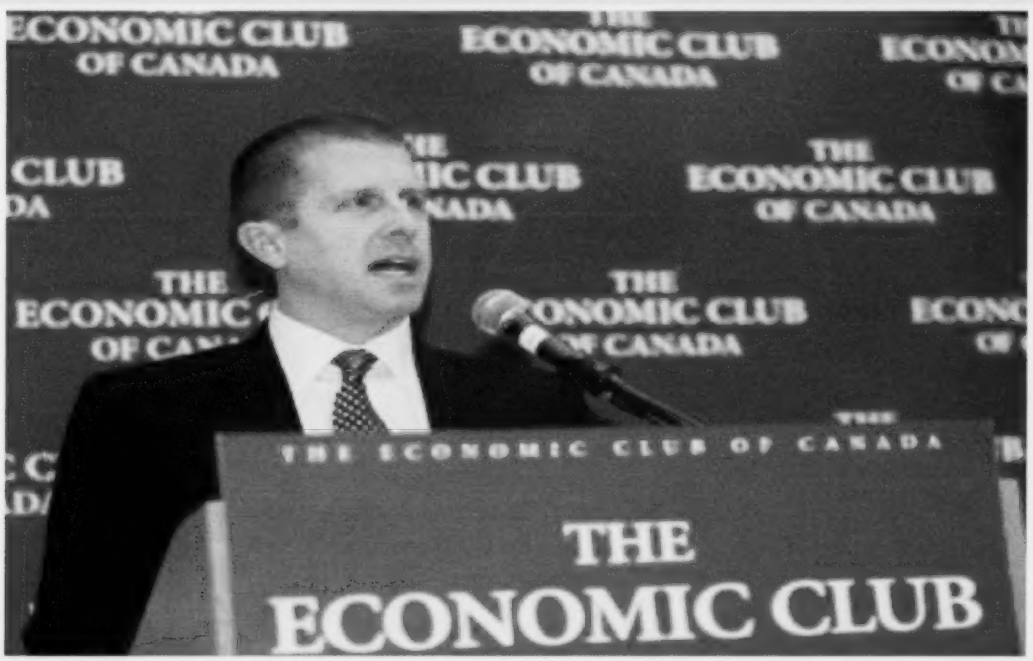
Le personnel de l'Ombudsman a rencontré le public lors de plusieurs événements, entre autres lors de cette Foire des services gouvernementaux et communautaires à Etobicoke, en février 2010.

enclume. À l'époque, beaucoup de parents ayant des enfants gravement handicapés s'étaient trouvés face à la terrible obligation de confier la garde de leurs enfants à des sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir des soins en établissement. La crise était née du fait que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse refusait de financer les accords pour besoins particuliers en dehors du système de protection à l'enfance. L'année dernière, nous avons commencé à nous réunir régulièrement avec les dirigeants ministériels après avoir reçu 24 plaintes à propos des services et des traitements inadéquats pour les enfants aux besoins particuliers. En 2009-2010, nous avons reçu 39 autres plaintes. **Dans chacun des cas**, en travaillant en collaboration étroite avec les hauts dirigeants ministériels et les fournisseurs de services, nous avons pu nous assurer que ces parents désespérés obtiennent l'attention et l'aide requises. Nous poursuivrons nos efforts cruciaux à l'avenir pour qu'aucun parent ne soit contraint d'abandonner la garde d'un enfant, par manque de services.

> Grâce à notre expérience et au suivi que nous faisons, nous avons pu déterminer quels programmes sont des sources constantes ou répétitives de plaintes, et signaler les problèmes avant qu'ils n'empirent et ne s'enveniment. »

Amener les organismes à rendre des comptes

Le débat public le plus important en 2009-2010 a sans doute été celui de la surveillance des ABC en Ontario (acronyme anglais qui désigne les **organismes, conseils et commissions**) sans lien de dépendance avec le gouvernement. Des scandales et des controverses quant aux budgets des contrats de consultants ont éclaté à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents



L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, s'adresse à l'Economic Club of Canada, en octobre 2009.

de travail (CSPAAT), à Action Cancer Ontario et bien sûr à cyberSanté Ontario, obligeant le gouvernement à prendre des mesures pour accentuer la responsabilisation dans ce secteur. En octobre 2009, dans un discours que j'ai prononcé à l'Economic Club of Canada, j'ai évoqué le pouvoir grandissant des ABC en Ontario et j'ai encouragé le gouvernement à rechercher des moyens créatifs de s'assurer que ce secteur est non seulement tenu de rendre des comptes mais qu'il reflète aussi les valeurs de la fonction publique.

« Les ABC sont des créatures gouvernementales. Pour éviter qu'elles outrepassent et déjouent les objectifs et les obligations des gouvernements qui les ont créées… les ABC devraient agir avec autant d'ouverture que le gouvernement, être aussi responsables envers les citoyens que le gouvernement, et être animées du même esprit de service public que le gouvernement. »

– André Marin, Ombudsman, discours à l'Economic Club of Canada, Toronto, 15 octobre 2009

Mon Bureau a un pouvoir de surveillance sur des centaines d'ABC et les plaintes à propos de ces organismes constituent une importante partie du total des plaintes que nous recevons. Nous continuons de surveiller la situation à la SEFM, à l'OLG et à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC), à la suite de nos enquêtes systémiques des dernières années. En 2009-2010, nous avons aidé une propriétaire à obtenir une audience à la Commission de révision de l'évaluation foncière, qui avait oublié son appel pendant trois ans. En ce qui concerne Aide juridique Ontario, nous avons réglé diverses plaintes à propos de décisions relatives aux certificats d'aide juridique et nous avons aidé deux plaignants auxquels cet organisme avait intenté des poursuites pour exiger à tort un paiement.

Nous avons aussi aidé de nombreux ministères et organismes gouvernementaux à améliorer leurs services à la clientèle – ce qui a souvent permis à des gens dans le besoin, victimisés par les lourdeurs de l'administration, de récupérer des fonds. Nous avons ainsi obtenu que le ministère des Transports verse un remboursement pour des dommages causés à une voiture lors de travaux publics de construction. Nous avons aussi détecté une faille informatique dans le système de ce même Ministère qui nuisait à la protection des acheteurs de véhicules d'occasion. Par ailleurs, nous avons aidé plusieurs personnes aux prises avec Hydro One, veillant par exemple à ce que l'électricité ne soit pas coupée pour la machine à oxygène d'une femme maintenue alitée. Et nous avons décelé des erreurs de facturation faites par Hydro One, qui avait appliqué un tarif commercial à la propriété résidentielle d'un consommateur, et envoyé une facture pour deux résidences au lieu d'une à un autre client.

« Comme vous, mes collègues et moi croyons qu'il est d'une importance cruciale de sauvegarder la confiance du public… C'est avec plaisir que je travaillerai avec vous pour assurer l'ouverture, la transparence et la responsabilisation du gouvernement. Merci de vos commentaires publics sur la responsabilisation de nos organismes. »

Lettre du premier ministre Dalton McGuinty à l'Ombudsman, 2 novembre 2009

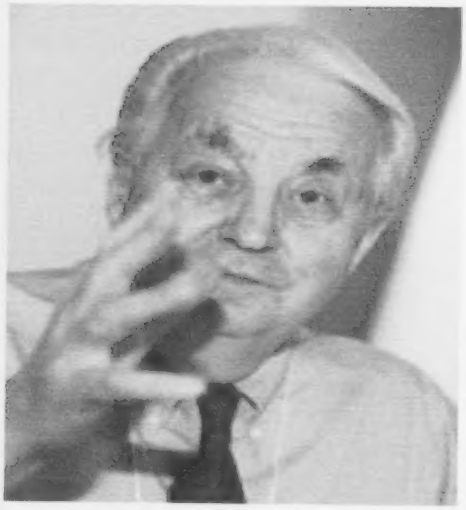
L'impénétrabilité des MUSH et l'efficacité d'OMLET

Malheureusement, un vaste secteur des services publics continue d'échapper à notre surveillance après cinq années de débats. À vrai dire, les Ombudsmen qui se sont succédé en Ontario déplorent cette carence depuis 1975. Ce secteur est celui des « **MUSH** » – c'est à dire des municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux et établissements de soins de longue durée, de même que sociétés d'aide à l'enfance et forces de police. Notre Bureau ne peut enquêter sur aucune plainte quant à ces organismes. Comme les années précédentes, nous avons documenté les centaines de plaintes reçues au sujet des MUSH, que nous avons dû refuser en 2009-2010 (pour plus de détails, voir la partie suivante de ce rapport). En outre, nous continuons de faire un suivi des développements dans les autres provinces, qui accordent toutes à leur Ombudsman un plus grand pouvoir de surveillance dans ces importants domaines. Je continue d'espérer qu'un jour ces services d'une importance cruciale, auxquels est consacrée une partie considérable des fonds publics, seront soumis à une surveillance aussi stricte que toutes les autres entités gouvernementales de l'Ontario.

Par contre, en 2008, nous nous sommes vu confier la responsabilité d'enquêter sur les plaintes à propos des réunions à huit clos dans les municipalités – responsabilité que nous avons pu assumer sans aucune augmentation de nos ressources. Notre **Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public** (acronyme anglais **OMLET**) a mené des enquêtes formelles sur les problèmes qui l'exigeaient et nous avons aussi réglé bien des questions à l'amiable avec les municipalités, en les encourageant à adopter des pratiques exemplaires pour leurs réunions à huis clos. Notre objectif premier reste d'informer les dirigeants municipaux de leurs obligations pour qu'ils fassent preuve d'ouverture et de transparence dans la conduite des affaires municipales.

Comme le montre ce rapport annuel, le Bureau de l'Ombudsman a consolidé son assise, gagnant sa place de leader ferme et énergique au sein de la communauté des ombudsmen. Avec l'appui continu du public qu'il représente, des organismes gouvernementaux qu'il surveille et de l'Assemblée législative à laquelle il rend des comptes, il s'est donné de solides fondements pour travailler avec compétence au service des citoyens de l'Ontario à l'avenir. Alors que j'entame mon second mandat quinquennal – que j'ai eu l'honneur d'obtenir à l'unanimité de l'Assemblée législative le 1er juin 2010 – mon personnel et moi sommes bien déterminés à agir en ce sens.

Tirer vertueusement les ficelles : La charge de la fonction d'Ombudsman à l'époque moderne



PAR GILLES PAQUET

Les nouvelles technologies ont créé de nouveaux moyens d'action et de nouvelles professions. Parallèlement, les nouvelles réalités sociopolitiques exigent la mise en place d'agents comme les ombudsmen pour exercer de nouvelles fonctions cruciales.

Dans ce nouveau monde de la gouvernance, où les pouvoirs, les ressources et l'information sont répartis parmi tant de gens, personne n'exerce un contrôle total. La coordination et la collaboration sont essentielles, mais aucunement garanties. La situation s'avère lourde de tensions, de frictions, d'exactions et de dysfonctionnements potentiels.

Autrefois, quand les potentats pouvaient s'affirmer comme détenant l'autorité, tout dysfonctionnement était réglé par la coercition. Mais dans le monde de la gouvernance actuelle, la coercition ne fonctionne pas. C'est pourquoi un si grand nombre de postes d'ombudsman ont été créés récemment dans les secteurs privé, social et public un peu partout dans le monde : pour répondre à la nécessité de nouveaux agents capables d'accomplir un travail de médiation, de négociation et de conciliation – jouant le rôle de catalyseurs créatifs parmi les différents acteurs.

Le mandat et la description de poste des ombudsmen varient grandement, et leur style peut être plus ou moins énergique, mais la charge de leur fonction s'avère étrangement similaire : fondamentalement, ce sont tous des producteurs de gouvernance. Les particularités de leurs interventions dépendent de leur contexte d'action, de la nature et de l'envergure du dysfonctionnement, ainsi que du courage de chacun d'entre eux.

Toutefois, leur mission consiste toujours à relever trois défis :

1. Aider des partenaires – qui n'ont pas choisi de travailler ensemble mais qui doivent le faire, à concevoir une vision, une vue clarifiée du monde qu'ils ne pouvaient pas avoir d'eux-mêmes.
2. Déterminer les anomalies et les failles de gouvernance dont découlent les incompréhensions et les conflits.
3. Proposer un nouveau concept pour les organisations et les institutions, ainsi que de nouvelles règles de fonctionnement pour éliminer les sources de problèmes.

Afin d'éviter de se retrouver piégé par un ensemble de règles qui limiteraient excessivement ses interventions, le bureau de l'ombudsman doit avoir un champ d'action qui reste stratégiquement et délibérément vague. Pour reprendre l'image du philosophe Isaiah Berlin, les ombudsmen doivent être des renards, pas des hérissons. Un hérisson a une seule idée – se rouler en boule, tous piquants dehors, pour faire face à toutes les difficultés. Les renards, eux, sont capables de *maintes* idées – ils adoptent différentes stratégies en fonction de différentes situations. Pour jouer efficacement le rôle d'un architecte social et d'un concepteur organisationnel, l'ombudsman doit toujours tirer vertueusement les ficelles – improviser, s'adapter, surmonter.

La charge de la fonction d'ombudsman consiste à aider les gens comme le fait le bon samaritain et à porter les politiques problématiques à l'attention des potentats, quand il le faut. Mais c'est beaucoup plus encore : à mesure que des anomalies surgissent, des enquêtes rigoureuses s'imposent. Ces enquêtes doivent permettre de découvrir et de suggérer des moyens de mieux structurer les organisations et les institutions, pour éviter les problèmes à l'avenir. Enfin, des mesures d'action publique pertinentes doivent être prises pour rectifier la situation dans les organisations et les institutions problématiques.

– Gilles Paquet est professeur émérite à l'École de gestion Telfer, à l'Université d'Ottawa, ancien président de la Société royale du Canada, titulaire de trois doctorats honorifiques, et auteur ou rédacteur de plus de 40 ouvrages sur la gestion publique, l'organisation industrielle, l'histoire de l'économie et la gouvernance. Son site Web, www.gouvernance.ca, souligne qu'il « s'intéresse à la pathologie administrative et à la subversion ».

Bilan de l'année

Hors surveillance : Nouvelles du secteur MUSH

Le « secteur MUSH » fait référence à un vaste ensemble d'organismes auxquels sont consacrées la majorité des dépenses provinciales : municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux et établissements de soins de longue durée, de même que sociétés d'aide à l'enfance et forces de police. Tous ces organismes continuent d'échapper à la surveillance de l'Ombudsman de l'Ontario, dont le pouvoir sur ce secteur reste le plus limité dans tout le Canada. Le tableau ci-après compare les mandats de tous les ombudsmen provinciaux relativement au secteur MUSH.

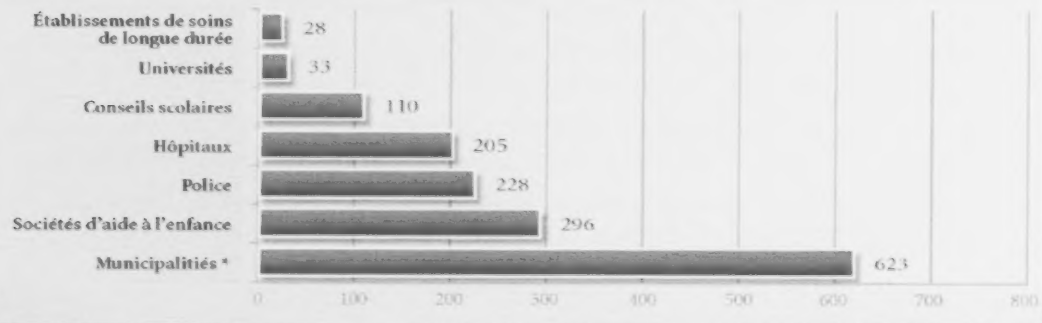
L'un après l'autre, les Ombudsmen de l'Ontario ont demandé l'élargissement de leur mandat pour inclure le secteur MUSH dès 1975. Au cours des cinq dernières années, la question a fait l'objet de vifs débats publics, alors que des centaines d'Ontariens continuent de se plaindre à notre Bureau des organismes MUSH – beaucoup de plaignants disant qu'ils n'ont personne d'autre vers qui se tourner pour les aider à régler leurs problèmes. En 2009-2010, nous avons reçu et dû rejeter **1 523** plaintes et demandes de renseignements à ce sujet. Le tableau d'accompagnement donne une description générale et une classification de ces plaintes.

EN RETARD SUR LES AUTRES

Comment le mandat de l'Ombudsman de l'Ontario se compare à celui d'autres dans des secteurs clés de compétence

	Conseils scolaires	Services de protection de l'enfance	Hôpitaux publics	Établissements de soins infirmiers et de soins de longue durée	Municipalités	Examen des plaintes contre la police	Universités
Ontario	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Colombie-Britannique	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Alberta	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Saskatchewan	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Manitoba	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Québec	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Nouveau-Brunswick	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Terre-Neuve-et-Labrador	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Nouvelle-Écosse	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Yukon	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non

CAS REÇUS POUR LE SECTEUR MUSH EXERCICE FINANCIER 2009-2010 — TOTAL : 1 523



* *À l'exclusion des cas concernant les réunions municipales à huis clos.*

Municipalités

Des Ontariens de partout dans la province se sont plaints à l'Ombudsman à propos de questions municipales très diverses, et notamment des points suivants :

- problèmes de permis et licences;
- allégations de conflits d'intérêts chez des dirigeants municipaux;
- application erratique et inadéquate des règlements municipaux et du code du bâtiment;
- expulsion injuste des logements sociaux;
- erreurs et problèmes de service dans la gestion de l'aide sociale;
- coupure problématique des services publics;
- manque déplorable d'entretien du système d'égout;
- difficultés de transports en commun.

Depuis 2008, l'Ombudsman a le pouvoir d'enquêter sur les plaintes quant aux réunions tenues indûment à huis clos dans certaines municipalités (voir les détails à la partie **Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public**, dans ce rapport). Néanmoins, en 2009-2010, nous avons reçu **623** plaintes et demandes de renseignements sur d'autres sujets relatifs aux municipalités – que nous avons dû rejeter car elles n'étaient pas de notre ressort. La plupart des plaignants n'avaient personne d'autre vers qui se tourner, étant donné que la Ville de Toronto est actuellement la seule municipalité ontarienne à s'être dotée de son propre Ombudsman.

Universités

L'Ombudsman a le pouvoir d'enquêter sur les 24 collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario, mais pas sur les universités. Cette année, nous avons reçu **33** plaintes et demandes de renseignements au sujet de ces dernières – la plupart portant sur les politiques et les méthodes de discipline, de tenue des dossiers et d'administration des cours. La Fédération canadienne des étudiantes et étudiants, qui représente plus de 300 000 étudiants du postsecondaire en Ontario, a résolu en 2009-2010 d'appuyer la modernisation du mandat de l'Ombudsman pour qu'il inclue la surveillance des universités.

Conseils scolaires

Nous avons reçu **110** plaintes et demandes de renseignements à propos des conseils scolaires en 2009-2010. La plupart provenaient de parents frustrés et préoccupés par divers problèmes, comme le manque de services offerts par les conseils scolaires aux enfants ayant des besoins particuliers, l'insuffisance de la sécurité à l'école et dans les transports scolaires, la pénurie de ressources, la violence en milieu scolaire, les fermetures d'établissements scolaires, les suspensions disciplinaires et les expulsions injustifiées. Nous n'avons pas pu enquêter sur ces plaintes car les conseils scolaires ne relèvent pas de la compétence de l'Ombudsman – sauf dans de très rares circonstances où le ministère de l'Éducation assume le contrôle direct d'un conseil scolaire et nomme un superviseur. C'est ce qui est arrivé avec le conseil scolaire de district catholique de Toronto, qui a fait l'objet de **5** plaintes et demandes de renseignements à notre Bureau en 2009-2010, toutes ayant été réacheminées et réglées de manière préventive avec succès.

Cette année, le conseil scolaire de district catholique de Toronto a envisagé de nommer son propre ombudsman. La proposition n'a mené à rien, mais elle a suscité un débat public informel sur la question suivante : serait-il préférable de confier la surveillance des écoles à un ombudsman interne ou d'élargir le mandat de l'Ombudsman provincial?

Hôpitaux et établissements de soins de longue durée

Pour les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée, nous avons reçu un total de **233** plaintes et demandes de renseignements en 2009-2010 (**205** pour les hôpitaux; **28** pour les établissements de soins de longue durée). Les plaintes portaient sur des sujets très divers, allant de mauvaises communications avec les administrateurs à de graves allégations de sévices et de mauvais soins.

L'Ontario est la seule province où l'Ombudsman n'est pas en droit de surveiller les hôpitaux. Son pouvoir ne s'étend aux hôpitaux et aux établissements de soins de longue durée que quand le gouvernement assume le contrôle de l'un de ces établissements et désigne un superviseur. L'an dernier, Quinte Healthcare Corporation et Cambridge Memorial Hospital sont tous deux passés sous la supervision du gouvernement et nous avons reçu au total **26** plaintes et demandes de renseignements à leur sujet. Plusieurs de ces plaintes concernaient des médecins praticiens dont la conduite, comme celle des membres d'autres professions autoréglementées, n'est pas du ressort de l'Ombudsman. D'autres plaintes portaient sur la qualité générale des soins, les retards dans les soins aux patients et les problèmes d'administration. Toutes ont été résolues rapidement grâce à un réacheminement et à un règlement préventif.

Plusieurs députés ont tenté de faire élargir le mandat de l'Ombudsman en présentant des projets de loi d'initiative parlementaire, pour qu'il inclue les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée. Le **Projet de loi 89**, *Loi de 2008 modifiant la Loi sur l'ombudsman (en ce qui a trait aux hôpitaux et aux établissements de soins de longue durée)*, présenté par la députée néo-démocrate France Gélinas en juin 2008, est mort à la prorogation de l'Assemblée législative en mars 2010. Le **Projet de loi 102**, *Loi de 2008 sur l'ombudsman des personnes âgées*, présenté en septembre 2008 par le député libéral Mario Sergio, a connu le même sort.

De nombreuses municipalités ont elles aussi demandé que l'Ombudsman ait le pouvoir d'enquêter sur les hôpitaux. Le 28 mai 2009, la Ville de Fort Erie a présenté une pétition au premier ministre, lui recommandant de modifier la *Loi sur l'ombudsman*, pour que ces établissements relèvent de l'Ombudsman « afin de garantir un haut niveau de soins de santé, de responsabilité financière, d'obligation redditionnelle, d'ouverture et de transparence ». Huit autres municipalités ont appuyé la pétition de Fort Erie. Le 2 février 2010, la Ville de Gravenhurst a présenté au premier ministre une pétition similaire, que 15 municipalités ont appuyée par la suite.

L'Ontario Hospital Association a récemment montré un certain intérêt pour une forme de surveillance, proposant en octobre 2009 que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* soit élargie pour s'appliquer aux 155 hôpitaux de la province, afin de renforcer la confiance du public. Mais cette association n'a aucunement fait pareille suggestion pour la *Loi sur l'ombudsman*.

Comme l'a fait remarquer récemment Andrea Horwath, chef des néo-démocrates, alors qu'elle commentait les révélations de problèmes de pathologie et des erreurs chirurgicales dans un hôpital de Windsor, la province reste dépourvue d'un système autonome et efficace de surveillance pour régler les problèmes individuels et systémiques dans le secteur des soins de santé.

> « S'il y avait eu alors une surveillance exercée par l'Ombudsman, si l'Ombudsman avait pu intervenir, peut-être aurions-nous eu des recommandations menant à d'autres résultats… Près de 50 % de notre budget sont investis dans le système de soins de santé et pourtant, sur le plan systémique, il n'y a pas de surveillance. »
>
> – Andrea Horwath, chef des néo-démocrates, citation tirée de « Ministry investigating surgical errors », *St. Catharines Standard*, 26 février 2010

Sociétés d'aide à l'enfance

L'Ontario Association of Children's Aid Societies a récemment lancé une campagne de sensibilisation du public sur le rôle joué par elle dans la communauté et sur les moyens de participer au projet « Votre aide à l'enfance ». Malheureusement, « Votre aide à l'enfance » continue d'échapper au pouvoir d'enquête de l'Ombudsman. Comme pour les hôpitaux, l'Ontario est la seule province où l'Ombudsman n'est pas en droit de surveiller les services de protection à l'enfance. Cette année, notre Bureau a dû rejeter **296** plaintes à propos des sociétés d'aide à l'enfance (SAE). Le tableau ci-dessous donne le nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues par notre Bureau à propos des SAE au cours des cinq dernières années :

Année financière	2005 2006	2006 2007	2007 2008	2008 2009	2009 2010
Plaintes	436	609	431	429	296

Ces plaintes portaient sur des questions et des allégations très diverses, dont les points suivants :

- refus des SAE d'enquêter, ou de faire des enquêtes exhaustives, sur les allégations de sévices et de négligence;
- problèmes d'appréhension des enfants par les SAE et de soins aux enfants placés sous la garde ou la surveillance des SAE;
- inexactitudes dans la tenue des dossiers des SAE;
- menaces et harcèlements de la part du personnel des SAE;
- refus d'accès aux enfants placés sous la garde des SAE.

Depuis 2006, les Ontariens disposent d'un certain recours pour se plaindre des sociétés d'aide à l'enfance et peuvent s'adresser à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF). Mais nous continuons de recevoir des plaintes à propos du mandat restreint de cette Commission dans ce domaine. La Commission a surtout pour mandat de veiller aux questions de procédure, et non pas aux questions de fond, à propos des sociétés d'aide à l'enfance. Cette année, nous avons étudié 7 plaintes à propos de la CRSEF.

En 2009-2010, plusieurs pétitions ont circulé pour demander que le pouvoir de l'Ombudsman s'étende aux questions de protection de l'enfance. Un projet de loi d'initiative parlementaire, le **Projet de loi 93**, *Loi de 2008 modifiant la Loi sur l'ombudsman (en ce qui a trait aux sociétés d'aide à l'enfance)*, présenté par la néo-démocrate Andrea Horwath le 11 juin 2008, n'est pas allé au-delà de la première lecture et il est mort à la prorogation de l'Assemblée législative en mars 2010. Le **Projet de loi 130**, *Loi de 2008 sur les droits des enfants en matière de sécurité et de protection*, déposé par la députée progressiste-conservatrice Lisa MacLeod, comprenait lui aussi des dispositions visant à étendre le pouvoir de surveillance de l'Ombudsman aux sociétés d'aide à l'enfance. Mais il a été rejeté en seconde lecture le 30 avril 2009.

Diverses manifestations publiques ont eu lieu en faveur du Projet de loi 93, dont au moins une dizaine un peu partout dans la province en octobre 2009. Plusieurs autres ont été organisées au printemps de 2010, demandant que ce projet de loi soit représenté après la prorogation de l'Assemblée législative provinciale.

Police

Il reste interdit à l'Ombudsman d'enquêter sur la conduite des policiers et sur le processus d'examen des plaintes du public relativement aux forces de police – y compris sur le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police, créé en octobre 2009. Nous avons reçu **227** plaintes sur les forces de police municipales et provinciales, auxquelles nous n'avons pas pu donner suite.

Aperçu des Opérations

Chaque année, des milliers de personnes se plaignent des services du gouvernement de l'Ontario à l'Ombudsman. En 2009-2010, notre Bureau a reçu **12 444** plaintes et demandes de renseignements. Nous pouvons régler la plupart de ces plaintes et demandes dans les **15** jours ouvrables suivant leur réception, ou même plus rapidement, grâce à notre processus de tri et d'intervention préventive. Le personnel de première ligne – c'est-à-dire nos **agents de règlement préventif** – détermine quelles plaintes peuvent être résolues ou réacheminées rapidement, généralement en communiquant de manière officieuse avec l'organisme gouvernemental concerné. (On trouvera des exemples de ces problèmes réglés avec succès dans la partie **Exposés de cas** de ce rapport.) Les dossiers qui méritent une enquête sont transférés à nos **enquêteurs**.

Tout notre personnel travaille à l'identification des tendances de plaintes et des questions systémiques potentielles. Certaines mènent à de vastes enquêtes, très médiatisées, de notre **Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO)**. D'autres sont réglées de manière proactive, par un dialogue avec les hauts dirigeants des organismes gouvernementaux dont le public se plaint le plus.

Cette double méthode d'action, hautement rationalisée, s'est avérée très efficace au cours des cinq dernières années. Elle nous a permis d'aider individuellement des milliers de plaignants et de nous attaquer à d'importants problèmes systémiques pour lesquels nous avons recommandé des solutions durables. (Pour plus de renseignements sur l'organisation de notre Bureau, voir **Aperçu de notre Bureau** et **Notre méthode de travail** dans ce rapport).

En 2009-2010, notre personnel a rencontré de hauts dirigeants gouvernementaux pour examiner des problèmes systémiques récurrents ou potentiels sur de très nombreux sujets, entre autres sur les ordonnances de soutien financier de la famille, les problèmes dans le domaine de la santé, l'immatriculation des véhicules automobiles, l'aide juridique, les services du Tuteur et curateur public, et le traitement des demandes de subvention pour recyclage professionnel.

Comme au cours des années précédentes, nous avons rencontré régulièrement la haute direction des organismes qui font fréquemment l'objet de plaintes, notamment le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, le Bureau des obligations familiales, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et la Société d'évaluation foncière des municipalités. On trouvera ci-après quelques exemples de nos réalisations dans ces domaines.

Services correctionnels

Historiquement, les établissements correctionnels ont toujours été une source majeure de plaintes à l'Ombudsman. Depuis 2005, nous concentrons nos ressources sur les plaintes à propos de graves questions de santé et de sécurité, encourageant par ailleurs les détenus à recourir au système interne de plaintes pour régler tout autre problème. En 2009-2010, nous avons travaillé en collaboration étroite avec les surintendants et les directeurs régionaux du système correctionnel, ainsi qu'avec l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle (l'Unité) pour nous assurer que les plaintes des détenus à propos d'agressions commises par d'autres prisonniers ou par le personnel des services correctionnels fassent l'objet d'enquêtes adéquates.

Voici quelques exemples de sérieux problèmes des services correctionnels que nous avons traités au cours de cette année :

- Nous avons aidé un détenu qui avait allégué que deux agents des services correctionnels avaient vu un autre prisonnier l'attaquer. Les agents avaient nié cette allégation, mais des images vidéo sont venues contredire leur affirmation. L'enquête interne qui a suivi a corroboré la version des faits présentée par le détenu.
- Nous avons présenté deux cas à l'Unité pour qu'elle fasse enquête et, dans ces deux cas, il s'est avéré que des membres des services correctionnels avaient eu recours à une force excessive envers les détenus – et qu'ils avaient omis de documenter le recours à la force conformément aux politiques du Ministère.
- Nous avons réglé plusieurs plaintes de détenus qui n'avaient pas eu accès à leurs médicaments durant leur transfèrement d'un établissement à un autre, ou lors de leur libération au tribunal.
- Nous sommes venus en aide à un détenu souffrant de troubles mentaux qui souhaitait être mis en cellule d'isolement, à l'écart des autres prisonniers.
- Nous avons enquêté sur le cas d'un détenu auquel les agents des services correctionnels avaient imposé une sanction pour mauvaise conduite menant à une prolongation de sa détention – et nous avons découvert que les agents n'avaient pas suivi la procédure imposée pour de pareilles sanctions. À la suite des recommandations de l'Ombudsman, le Ministère a instauré un système afin que les sanctions en cas de mauvaise conduite soient imposées et documentées correctement. Le Ministère a aussi adopté un formulaire standard d'avis de mauvaise conduite, maintenant utilisé partout dans les régions pour informer les détenus des sanctions auxquelles ils s'exposent, ainsi que de leurs droits d'appel.

Bureau des obligations familiales (BOF)

Comme nous recevons beaucoup de plaintes à propos du BOF, nous rencontrons régulièrement les hauts dirigeants de cet organisme pour examiner les problèmes et les plaintes groupées qui pourraient être des signes avant-coureurs de problèmes vastes ou systémiques. Cette année, les plaintes ont notamment porté sur des retards ou des exemples d'inaction inexpliqués, des décisions déraisonnables ou contradictoires et des erreurs administratives graves.

Voici l'un des cas. Une mère chef de famille dont les enfants faisaient des études universitaires a communiqué avec nous car elle n'avait reçu aucun paiement de pension alimentaire depuis décembre 2006 et car elle avait vainement tenté d'obtenir des explications du BOF. Elle attendait environ 150 000 $ d'arriérés. Le personnel de l'Ombudsman a confirmé que le BOF avait cessé d'effectuer les paiements de pension alimentaire car il avait mal classé une ordonnance du tribunal datant de juin 2007. Notre Bureau étant intervenu, l'ex-conjoint de la plaignante a été incarcéré durant une journée, a payé **15 000 $** à sa sortie de prison et s'est vu saisir 1 800 $ sur son compte bancaire. Trois mois plus tard, la plaignante n'ayant pas reçu d'autres paiements, le BOF a fait le nécessaire pour émettre un autre mandat d'incarcération. L'ex-époux a de nouveau été arrêté et le BOF a obtenu 18 000 $ pour la bénéficiaire, à qui il a présenté ses excuses. Le BOF s'est engagé à émettre d'autres mandats d'incarcération si le payeur continuait de manquer à ses obligations.

Nous avons aussi donné suite à plusieurs plaintes à propos de la *Loi sur la saisie-arrêt et la distraction de pensions* (la Loi) – loi fédérale qui permet au BOF de retenir directement les paiements de pension alimentaire sur les avoirs des payeurs qui travaillent pour la fonction publique fédérale ou pour les Forces armées. Nous avions reçu et réglé de nombreuses plaintes à propos de retards de traitement de telles demandes de par le passé. Mais cette année nous avons remarqué une tendance à la hausse et nous avons constaté que, dans certains cas, les retards résultaient d'erreurs administratives faites par le BOF. Pire encore, en cas d'arrêt des paiements, le BOF avait attendu trois mois après l'envoi des demandes pour faire un suivi auprès des organismes fédéraux. À la suite de notre intervention auprès du BOF, celui-ci a

décidé d'améliorer ses processus, notamment en vérifiant ses listes d'envois pour s'assurer que les demandes partent aux bonnes adresses et en exigeant que son personnel fasse un suivi de dossier un mois après l'envoi de chaque demande. De plus, le BOF s'est mis en rapport avec les hauts dirigeants fédéraux, avec lesquels il se réunit régulièrement pour discuter des problèmes. Nous continuons de suivre les plaintes relativement à cette Loi.

Les erreurs administratives du BOF ont également été sources de graves problèmes pour de nombreuses familles, qui ont porté plainte à notre Bureau. En voici quelques exemples :

- Le BOF avait omis d'enregistrer le pseudonyme connu d'un payeur de pension alimentaire. Celui-ci avait donc pu vendre sa maison sans avoir à verser les 23 000 $ qu'il devait à son ex-conjointe.
- À la demande d'un payeur qui voulait vendre sa maison, le BOF avait accepté de mettre un terme à son bref de saisie-exécution sans vérifier qu'une ordonnance du tribunal indiquait que cet homme devait encore 8 000 $ à son ex-conjointe. Cet homme avait donc pu vendre sa maison à sa conjointe de fait, pour 2 $, sans payer les arriérés de pension alimentaire à son ex-conjointe.
- Le BOF avait attendu des années avant d'intervenir au nom d'une bénéficiaire de pension alimentaire, à qui le payeur devait 23 000 $. Quand le BOF a finalement émis un bref de saisie-exécution à l'égard de la propriété du payeur, celui-ci l'avait déjà vendue. Quand nous avons appris cette nouvelle au BOF, celui-ci a découvert que les arriérés étaient détenus en fiducie pour le payeur depuis des années. Le BOF a donc pu saisir les fonds et récupérer tous les arriérés.
- Le BOF avait contraint un homme à payer les frais extraordinaires de son ex-conjointe pour une période de sept années, en dépit de ses objections répétées. Notre Bureau étant intervenu, le BOF a confirmé qu'il n'aurait pas dû mettre à exécution ces demandes de paiement sans avoir la preuve que le payeur et la bénéficiaire s'étaient entendus à l'avance sur ces frais conformément à l'ordonnance du tribunal. Le BOF a réduit de plus de 16 000 $ les arriérés du plaignant.

Le manque de clarté et de rapidité dans les communications continue de poser un problème au BOF, comme en témoignent les plaintes que nous recevons. Ce problème ressort tout particulièrement de plusieurs cas qui nous ont été présentés à propos de l'ajustement au coût de la vie. Dans deux de ces cas, le BOF avait perçu erronément trop d'argent des payeurs, en raison de la manière dont il avait appliqué cet ajustement – après quoi le BOF avait cessé ses paiements aux bénéficiaires pour rattraper les trop-payés, mais sans les en informer au préalable. Dans l'un des cas, le BOF avait découvert qu'il avait perçu par erreur 6 000 $ d'un payeur sur une période de sept années, mais il avait omis d'informer la bénéficiaire que ses versements cesseraient d'arriver jusqu'à élimination du « crédit » de 6 000 $ du payeur. Dans l'autre cas, le BOF n'avait informé ni le payeur ni la bénéficiaire qu'il avait fait un trop-perçu de 12 000 $ pour l'ajustement au coût de la vie. La bénéficiaire l'avait appris par le système automatisé de renseignements téléphoniques du BOF, qu'elle avait appelé quand ses paiements de pension alimentaire avaient cessé. Le payeur n'avait été informé de l'erreur que huit mois plus tard, le BOF continuant pendant tout ce temps de prélever la pension alimentaire.

Le BOF compte parmi les trois organismes qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes à notre Bureau durant les cinq dernières années. Le pourcentage des plaintes à propos du BOF, relativement au total des plaintes annuelles, a augmenté **de 7,3 % à 9,5 %**. Nous continuons de voir des cas où le BOF cesse de prendre toute mesure d'action pendant des mois, et même des années – jusqu'à une intervention de l'Ombudsman. Nous réglons ces problèmes cas par cas. La haute direction du BOF reconnaît que cet organisme « réagit » aux problèmes récurrents, expliquant qu'il lui est difficile de se montrer proactif en raison de sa structure de service à la clientèle et de ses ressources. Le BOF nous a avisés qu'il apportait des changements à ses systèmes informatiques et téléphoniques, à sa structure financière, à son imagerie documentaire et à ses politiques pour améliorer ses services et sa gestion des dossiers.

Nous continuons de suivre les plaintes à propos du BOF pour déterminer si une enquête systémique s'impose.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Lors de nos réunions trimestrielles avec les dirigeants du POSPH cette année, nous avons notamment étudié les tendances de plaintes suivantes : changements anticipés aux règlements d'aide sociale, allocation spéciale de régime diététique pour certains bénéficiaires (qui a récemment fait l'objet d'un examen de la part du ministère des Services sociaux et communautaires). Nous étudions actuellement des plaintes disant que le personnel du POSPH n'est pas autorisé à communiquer par courriel avec les bénéficiaires – alors que certains d'entre eux préfèrent ce moyen de dialoguer en raison de leur invalidité. Nous faisons aussi un suivi de la réponse du Ministère à la récente décision du Tribunal de l'aide sociale, déterminant que la directive du POSPH sur un plafond d'admissibilité pour l'Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave doit être traitée en tant que ligne directrice uniquement (par opposition à une stricte exigence d'admissibilité) et doit être considérée parallèlement aux autres facteurs de réglementation.

Notre rapport annuel de l'an dernier indiquait que nous avions reçu des plaintes à propos de retards dans le traitement des appels au Tribunal de l'aide sociale – retards qui pouvaient aller jusqu'à 13 mois. En 2009-2010, ce tribunal a fait savoir que le nombre d'appels et de cas en attente avait globalement diminué. En novembre 2009, l'attente en vue d'une date d'audience était en moyenne de 5,8 mois.

Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM)

Au cours de nos réunions trimestrielles avec la haute direction de la SEFM en 2009-2010, nous avons entre autres examiné des plaintes individuelles, des tendances et des problèmes de services à la clientèle – que la SEFM surveille de près. La SEFM a fait une présentation au personnel de l'Ombudsman sur les changements et les améliorations qu'elles a apportés depuis le rapport de l'Ombudsman, *Viser juste*, en 2007. Cette présentation a montré en détail les modifications apportées à la loi ainsi qu'au processus de demande de réexamen de la SEFM, et a indiqué comment la SEFM avise maintenant les propriétaires des changements et des modifications à leurs évaluations.

Formation et Consultation

Parallèlement à ses activités quotidiennes, notre Bureau répond régulièrement à des demandes de conseil et de consultation d'organismes gouvernementaux et d'autres organisations. En 2009-2010, nous avons accueilli des visiteurs, fait des présentations et conseillé des représentants de divers bureaux, notamment celui de l'Ombudsman des contribuables, celui du Commissariat aux services en français de l'Ontario et celui de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, Ontario.

Les cadres supérieurs du Bureau de l'Ombudsman ont aussi fait des présentations à divers organismes du gouvernement provincial pour expliquer en détail le rôle, les attentes et le fonctionnement de notre Bureau, afin de promouvoir une meilleure compréhension entre notre Bureau et les organismes qui font l'objet de sa surveillance. Nous avons entre autres dialogué avec les représentants des organismes suivants : Tuteur et curateur public, ministère des Transports (Division de la sécurité des usagers de la route et Direction des services de délivrance des permis d'immatriculation) et ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (Division de la prestation des services). Nous avons également fait des présentations à des groupes d'adjoints de circonscription des députés pour leur expliquer notre processus de plaintes et pour les encourager à transmettre les plaintes des électeurs à notre Bureau.

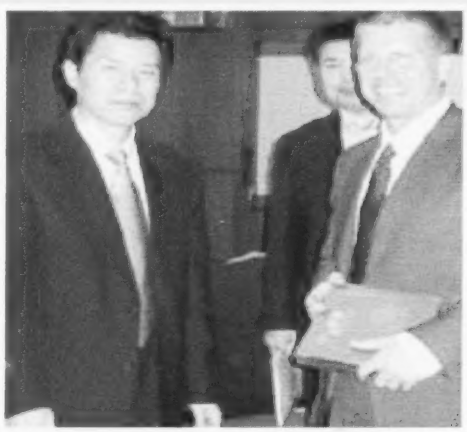
« Vos remarques et vos présentations si informatives ont été très appréciées de ma part et de celle de tous les membres du personnel présents. »

– Liaison avec les électeurs, Bureau de service du caucus libéral

L'approche que nous suivons pour mener nos investigations administratives et nos enquêtes de surveillance suscite l'intérêt un peu partout dans le monde. Nous avons accueilli des délégations du Canada et de l'étranger venues observer la manière dont nous travaillons, pour éventuellement l'adapter à leur propre contexte. En 2009-2010, nous avons notamment eu la visite de délégations de hauts fonctionnaires du gouvernement du Pakistan, du ministère chinois de la Supervision, de l'Ombudsman de la Catalogne et de l'Ombudsman adjoint de l'Irlande du Nord.

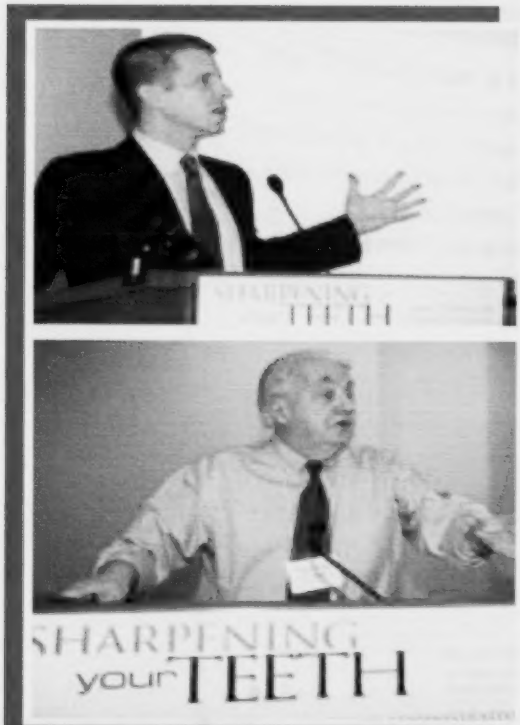
En outre, nous sommes fréquemment invités à offrir une formation en techniques d'enquête. En décembre 2009, pour la troisième année consécutive, nous avons donné notre cours de formation – **Aiguisez-vous les dents : Formation avancée aux enquêtes pour les chiens de garde de l'administration** – à un nombre record de **80** participants, à Toronto. À cette occasion, nous avons accueilli le professeur Gilles Paquet, conférencier principal, et le Président de l'Assemblée législative Steve Peters, invité d'honneur à la réception pour les participants. Des représentants d'organismes d'enquête de tous les paliers de gouvernement ont suivi ce cours donné sur une base de recouvrement complet des coûts. Les participants étaient venus de la plupart des provinces canadiennes, du Royaume-Uni, de l'Irlande, de la Corée du Sud, des États-Unis et du Brésil.

La formation « Aiguisez-vous les dents » est maintenant renommée pour ses sessions exhaustives sur les enquêtes systémiques, les rapports avec les témoins, les techniques d'entrevue, la formation aux investigations, l'évaluation des preuves, la rédaction des rapports d'enquête et les communications[1]. En 2009-2010, nous avons donné des versions personnalisées de cette formation à des organismes d'enquête du gouvernement de l'Ontario, par exemple à l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle qui relève du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, ainsi qu'à diverses organisations internationales de surveillance. Le Bureau de l'inspecteur général au Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, l'Asian Ombudsman Association (qui regroupe des ombudsmen et des organismes de lutte contre la corruption et de défense des droits de la personne de 17 pays), le Haut Commissariat aux droits de l'homme des Nations Unies et l'Institut éthiopien de l'Ombudsman, financé par le programme des Nations Unies pour le développement, comptaient parmi ceux qui ont suivi notre formation.



L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, accueille M. Yang Cui, directeur adjoint général au ministère chinois de la Supervision, venu avec sa délégation en visite à notre Bureau en janvier 2010.

[1] Pour plus de renseignements sur la formation offerte par notre Bureau, voir notre site Web : http://www.ombudsman.on.ca/fr/what-we-do/training.aspx



L'Ombudsman André Marin (en haut) et le professeur Gilles Paquet (en bas) s'adressent aux participants à « Aiguisez-vous les dents », en décembre 2009.

Commentaires des participants à « Aiguisez-vous les dents »

« L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman est une machine bien huilée. Les leçons tirées de ses succès contribueront à garantir une meilleure gouvernance à l'avenir au Canada. »

« Beaucoup de méthodes novatrices, fondées sur un solide bon sens, que je suivrai au travail. »

« Extrêmement bien organisé, en plein dans le mille; devrait être suivi par toute personne dans notre secteur d'activités. »

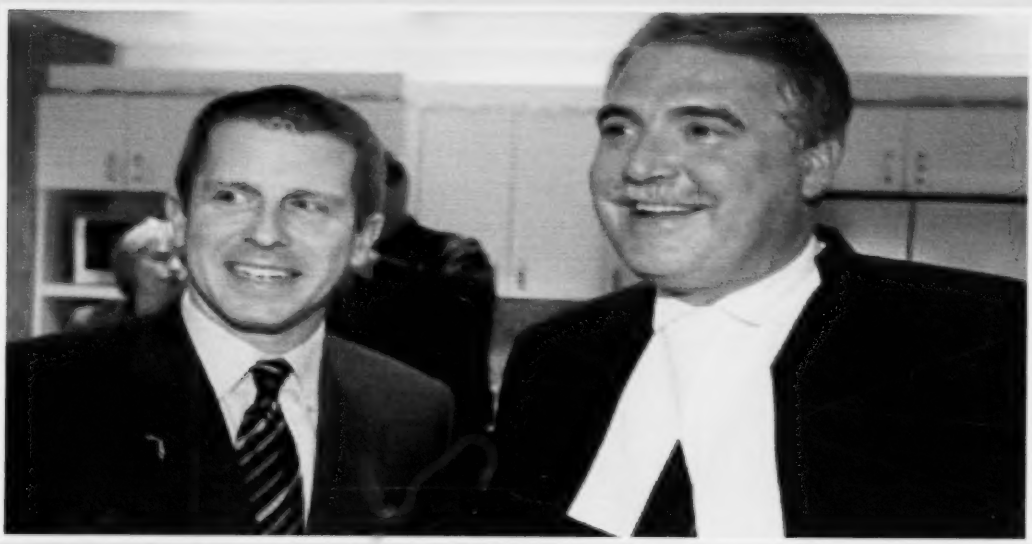
« Formidablement utile pour savoir comment enquêter et présenter des rapports judicieux. »

« Cette séance de formation est la meilleure que j'aie jamais suivie – et de loin. »

« Une présentation très professionnelle, par des gens qui font ce travail et qui connaissent ce sujet. »

« Je recommanderais cette formation à tout le personnel d'enquête d'un ombudsman. »

« J'ai hâte de partager tout ce que j'ai appris avec mes collègues. »



L'Ombudsman André Marin présente Steve Peters, Président de l'Assemblée législative de l'Ontario (à droite), aux participants de l'atelier « Aiguisez-vous les dents », en décembre 2009.

Communications et Liaison

La communication avec le public ontarien est un élément essentiel du travail de l'Ombudsman – qu'elle se fasse par les bureaux de presse traditionnels, par des échanges personnels ou encore par le biais des médias sociaux interactifs. En misant fortement sur la communication, notre Bureau parvient à toucher des millions de personnes et à interagir directement avec des milliers d'entre elles. La couverture de presse accordée à nos enquêtes et à nos activités contribue à sensibiliser le public à nos services et à diriger les gens vers notre site Web, tandis que les médias sociaux permettent aux membres intéressés du public de communiquer avec nous et entre eux à propos des problèmes qui leur tiennent le plus à cœur.

En 2009-2010, la présence de l'Ombudsman sur **Facebook** et **Twitter** a considérablement grandi, notre Bureau a créé sa propre chaîne **YouTube** et il a ajouté une « **Salle de presse** » à son site Web pour mieux communiquer l'information au public et pour faciliter les commentaires[2].

L'Ombudsman et son personnel ont prononcé de nombreux discours et ont participé à divers événements spéciaux, notamment à la toute première « **Semaine de la bonne gouvernance** » en Ontario organisée dans le cadre d'un hommage national aux ombudsmen parlementaires, à l'occasion des célébrations du 200e anniversaire de l'entrée en fonction du tout premier ombudsman en Suède en 1809.

À la croisée des médias traditionnels et des médias sociaux

Les médias continuent de s'intéresser de près à notre Bureau, alors même que les médias traditionnels, le Web et les médias sociaux se chevauchent et se recoupent de plus en plus. À compter de 2009-2010, tous les communiqués de presse de l'Ombudsman ont été diffusés à la fois sur son site Web, sur Twitter et sur Facebook, ainsi que par le biais des médias traditionnels. Les vidéos de nos conférences de presse sont diffusées sur notre chaîne YouTube, les questions et réponses sont « twittées » en temps réel, et l'Ombudsman répond personnellement au public sur Twitter. Le public peut commenter les communiqués de presse sur notre site Web et grâce aux médias sociaux. De plus, notre Bureau est sur le site d'hébergement d'images Flickr, a des articles sur Wikipédia et publie un bulletin électronique auquel sont abonnés des milliers de lecteurs.

[2] On trouvera notre salle de presse à : http://www.ombudsman.on.ca/fr/media.aspx

Tous ces formats nous permettent de communiquer différemment avec le public et nous estimons la portée de chacun d'entre eux par divers processus. Voici quelques-unes des mesures utilisées par notre Bureau pour évaluer l'impact des activités de l'Ombudsman sur le public.

Presse écrite

En 2009-2010, **1 177** articles sont parus dans la presse écrite à propos de l'Ombudsman – surtout dans des quotidiens – touchant un public cumulé de plus de **73 millions** de personnes. La valeur publicitaire estimée de ces articles était de **2,1 millions $**. (La mesure d'audience et la valeur publicitaire sont calculées par **FPinfomart** à partir du tirage des journaux et des tarifs publicitaires, et selon le nombre, la longueur et la place des articles.)

Au cours des cinq dernières années, la couverture accordée par la presse au travail de l'Ombudsman est restée constamment de cet ordre. Elle a atteint son maximum en 2006-2007 – année de l'enquête de l'Ombudsman sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, à propos du problème des « gagnants liés à la Société », sujet qui a le plus retenu l'attention des médias dans toute l'histoire de notre Bureau.

Année	Nombre d'articles dans la presse écrite	Audience	Valeur publicitaire
2005-2006	467	49 millions	1,7 M $
2006-2007	1 706	132 millions	3,4 M $
2007-2008	1 081	92 millions	2,75 M $
2008-2009	1 100	78 millions	1,9 M $
2009-2010	1 177	73 millions	2,1 M $

Radiodiffusion et télédiffusion

La couverture accordée par les organes traditionnels de radiodiffusion et de télédiffusion à l'Ombudsman en 2009-2010 est restée forte, avec **576** reportages radio et télévision sur l'Ombudsman (à l'échelle locale, provinciale et nationale). Là encore, au cours des cinq dernières années, le maximum de la couverture a coïncidé avec l'enquête sur les loteries. Mais cette couverture se maintient à un niveau relativement constant.

Année	Reportages radio/TV
2005-2006	436
2006-2007	1 338
2007-2008	600
2008-2009	675
2009-2010	576

Médias sociaux

L'Ombudsman a établi sa présence dans les médias sociaux dès le début de 2009. En un peu plus d'un an, le nombre de nos fans sur Facebook et de nos suiveurs sur Twitter a considérablement augmenté, et notre nouvelle chaîne YouTube a eu des milliers de visiteurs. Ensemble, ces médias représentent des milliers de nouveaux contacts avec le public qui n'auraient tout simplement pas été possibles il y a quelques années encore.

La page de l'Ombudsman sur **Facebook** – facebook.com/OntarioOmbudsman – comptait plus de **985** suiveurs à la rédaction de ce rapport et recevait en moyenne **1 000** visites chaque semaine. Les fans posent des questions, discutent les problèmes entre eux, partagent des renseignements, commentent les événements et obtiennent de l'information sur les activités de notre Bureau grâce à Facebook.

Twitter est devenu un outil efficace pour l'Ombudsman, qui reçoit les commentaires des suiveurs et répond à leurs questions. À la rédaction de ce rapport, l'Ombudsman comptait plus de **1 800** suiveurs. L'Ombudsman a son propre compte Twitter. Lui et ses employés ont partagé leurs idées et leur savoir-faire sur les médias sociaux avec de nombreux dirigeants de la fonction publique – tout particulièrement dans le domaine de l'ombudsmanship et de la surveillance – pour préconiser plus d'ouverture et de transparence parmi les cadres de direction.

Grâce à la chaîne **YouTube** de l'Ombudsman, les surfeurs peuvent plus facilement trouver notre Bureau et voir les conférences de presse de l'Ombudsman. Alors que nous rédigeons ce document, le total des visionnements pour les **19** vidéos de notre chaîne était supérieur à **3 300**.

Site Web

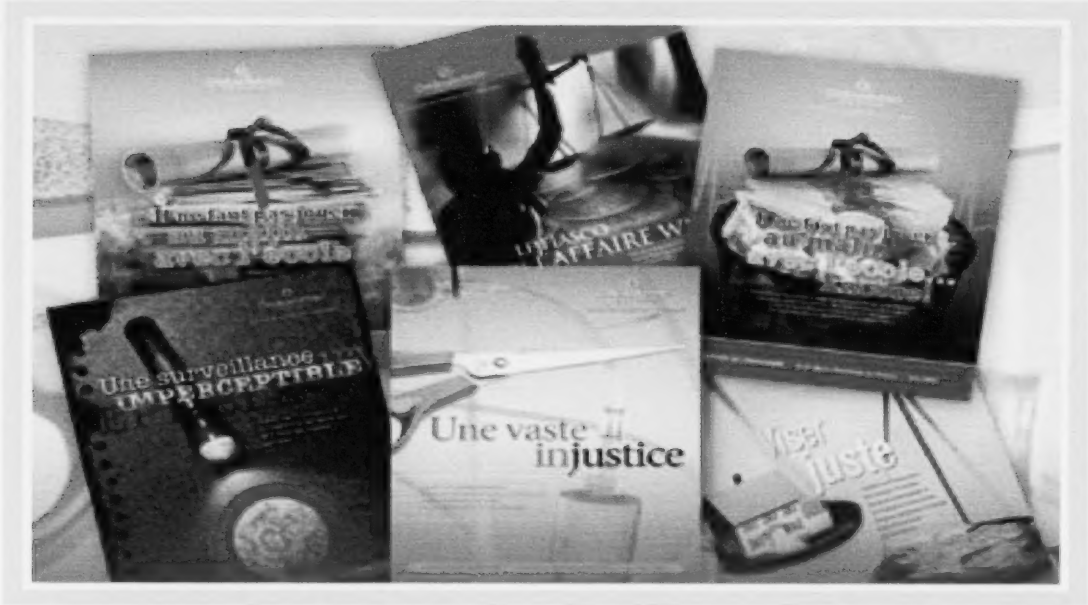
Depuis le milieu de l'année 2009, le site Web de l'Ombudsman comprend une nouvelle « Salle de presse » qui facilite l'accessibilité, le partage et les commentaires pour les communiqués de presse, les vidéos, le flux Twitter de l'Ombudsman, les discours, etc. Selon Google Analytics, le site a reçu **68 786** visiteurs individuels en 2009-2010 et un total de **108 933** visites, soit une augmentation de **54 %** (**59 %** pour le total de visiteurs) par rapport à l'an dernier. La plupart des visiteurs sont du Canada, des États-Unis et du Royaume-Uni, mais nous avons eu des visites provenant de 170 pays au total.

Liaison

Durant cette année qui a marqué le bicentenaire de l'entrée en fonction du premier ombudsman parlementaire, M. Marin a fait de nombreux discours sur l'histoire et l'avenir de notre Bureau et divers membres de notre personnel ont participé à plusieurs conférences et événements comme des foires communautaires et des salons de l'emploi. De plus, nous avons offert pour la troisième fois notre formation **Aiguisez-vous les dents** à des ombudsmen et à des enquêteurs administratifs (voir les détails ailleurs dans ce rapport).

L'Ombudsman André Marin se prépare à prendre la parole à la Conférence mondiale de l'Institut international de l'Ombudsman, marquant le 200e anniversaire de l'entrée en fonction du premier Ombudsman à Stockholm, en juin 2009.

L'Assemblée législative de l'Ontario a déclaré que la semaine du 12 au 16 octobre 2009 serait la « **Semaine de la bonne gouvernance** », dans le cadre d'un hommage pancanadien aux ombudsmen provinciaux. L'élément central de cette Semaine de la bonne gouvernance a été le discours prononcé par M. Marin à l'**Economic Club of Canada**, qui portait sur l'importance de la surveillance des institutions publiques – y compris des organismes et des sociétés sans lien de dépendance avec le gouvernement. L'Ombudsman et ses homologues provinciaux ont aussi participé à divers événements durant toute cette semaine, notamment à une intervention en tant qu'invités à Slaw.ca, blogue juridique national. Enfin, notre Bureau a publié une nouvelle édition du **Guide des réunions municipales ouvertes au public**, expliquant en détail le nouveau système de plaintes du public sur les réunions municipales à huis clos. Ce guide est diffusé à l'intention du public et des dirigeants municipaux partout dans la province.



Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman – EISO

L'**Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman** a été créée par l'Ombudsman André Marin en 2005 pour enquêter sur les problèmes systémiques majeurs, de grande envergure, présentant un vif intérêt pour le public. Les enquêtes de l'EISO se soldent souvent par des recommandations de l'Ombudsman, en vue d'une amélioration des politiques publiques et de l'administration gouvernementale dans des secteurs primordiaux pour de très nombreux citoyens de l'Ontario. En s'attaquant aux racines d'un problème, l'Ombudsman peut résoudre des centaines, voire des milliers, de plaintes grâce à une seule enquête bien ciblée de l'EISO.

Les méthodes employées par les enquêteurs de l'EISO consistent entre autres à évaluer soigneusement chacun des cas, à planifier l'investigation de manière rigoureuse et à recueillir les preuves avec exactitude. L'EISO a mené quelque 25 enquêtes au cours des cinq dernières années, dont la plupart ont abouti à des rapports publics de l'Ombudsman – certains cas étant toutefois résolus avec succès sans publication de rapport[3]. Le gouvernement a massivement accepté les recommandations de l'Ombudsman et il s'en est souvent fait le champion, poussant parfois les réformes au-delà de ce que l'Ombudsman avait préconisé. Les enquêtes de l'EISO ont mené à des changements fondamentaux à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels et dans de nombreux autres organismes.

L'un des éléments clés du succès de l'EISO est le suivi rigoureux et constant qu'elle fait de chaque enquête. L'Ombudsman présente régulièrement des rapports sur les mises à jour que lui font les organismes gouvernementaux quant à leurs progrès dans la mise en œuvre de ses recommandations. De plus, nos enquêteurs examinent la situation, selon les besoins, pour vérifier que les améliorations promises sont réellement apportées.

[3] On trouvera des renseignements sur les enquêtes et les rapports de l'EISO sur le site Web de l'Ombudsman : http://www.ombudsman.on.ca/fr/what-we-do/special-ombudsman-response-team/sort-investigations.aspx.

La méthode suivie par l'EISO a suscité beaucoup d'intérêt. Elle a été étudiée et adaptée par divers organismes d'enquête un peu partout dans le monde et sert maintenant de nouvelle norme aux investigations administratives et aux enquêtes de surveillance. Le cours de formation conçu par notre Bureau, qui est intitulé **Aiguisez-vous les dents : Formation avancée aux enquêtes pour les chiens de garde de l'administration** et qui est offert sur une base de recouvrement complet des coûts, en est maintenant à sa quatrième année. Plus de **200** ombudsmen et enquêteurs du Canada et d'un peu partout dans le monde ont bénéficié de cette formation (pour plus de renseignements à ce sujet, voir la partie **Formation et Consultation** dans ce rapport).

Enquêtes de l'EISO en 2009-2010

Il ne faut pas jouer au malin avec l'école – Bestech Academy

Le 14 juillet 2009, l'Ombudsman a rendu public son rapport *Il ne faut pas jouer au malin avec l'école* à la suite de l'enquête de l'EISO sur la surveillance exercée par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités sur Bestech Academy. Ce collège privé d'enseignement professionnel, qui était illégal, offrait des cours de technicien gazier et de technicien de brûleurs à mazout. Il était ouvert depuis presque deux ans quand il a brusquement fermé ses portes, en octobre 2008. Ses étudiants se sont retrouvés sans certificat professionnel, alors qu'ils avaient investi des fonds dans leurs études. L'enquête de l'Ombudsman a révélé que le Ministère avait approuvé et financé l'inscription de plusieurs étudiants à Bestech Academy dans le cadre de son programme de Développement des compétences Ontario. Peu de temps après la fermeture de Bestech, une autre direction du Ministère avait engagé la peu scrupuleuse présidente de Bestech, ignorant que celle-ci avait dirigé un établissement illégal et que la Direction de l'application de la loi de ce même Ministère avait émis une injonction à son endroit.

L'Ombudsman a découvert plusieurs exemples de surveillance inadéquate du Ministère sur Bestech et sur les collèges privés d'enseignement professionnel. Il a souligné l'importance de garantir la protection des étudiants et des contribuables, surtout quand une situation économique difficile crée une demande accrue de formation professionnelle. Il a conclu que le Ministère avait laissé Bestech fonctionner en toute impunité, alors que Bestech n'avait pas rempli les exigences d'inscription pour un collège privé d'enseignement professionnel.

L'Ombudsman a fait **11** recommandations, préconisant entre autres que le Ministère émette des avertissements à l'intention du public quand il prend connaissance d'un risque pour les étudiants. Il a aussi demandé que la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* soit appliquée strictement – aucune accusation n'avait jamais été portée en vertu de cette Loi – et que le Ministère retrace les exploitants illégaux et intente des poursuites aux contrevenants. Il a recommandé que le Ministère élabore une réglementation qui permette d'imposer des sanctions aux collèges privés d'enseignement professionnel non inscrits et qu'il envisage de recourir aux services des agents provinciaux d'infraction pour veiller au respect de la réglementation. Il a déclaré que le Ministère devrait travailler en collaboration avec les organismes de réglementation pour s'assurer que les collèges privés d'enseignement professionnel illégaux ne fassent pas de publicité en tant qu'établissements de formation professionnelle. En outre, il a recommandé que le Ministère indemnise, le cas échéant, les anciens étudiants de Bestech.

À la suite des recommandations de l'Ombudsman, le Ministère a modifié son site Web pour donner plus de renseignements sur les collèges illégaux. À l'automne 2009, il a édicté une nouvelle réglementation pour renforcer ses propres pouvoirs d'exécution, imposant par exemple des amendes financières, et il a recruté davantage d'inspecteurs. En décembre 2009, il a commencé à imposer pour la toute première fois des amendes aux collèges privés d'enseignement professionnel. Et en avril 2010, il a présenté un nouveau texte de loi visant notamment à accroître le maximum des amendes personnelles à 50 000 $.

De son côté, le ministère des Services aux consommateurs a porté des accusations contre la présidente de Bestech Academy, à la suite des plaintes des étudiants pour pratiques déloyales. Et bien que le ministère de la Formation et des Collèges et Universités ait refusé d'indemniser les anciens étudiants de Bestech, trois étudiants ont réussi à présent à donner suite à leur plainte par le biais du ministère des Services aux consommateurs pour récupérer leurs frais d'inscription.

> « Quand les étudiants se font escroquer par un collège privé illégal, dont la province connaissait l'existence sans pour autant l'avoir fermé, nous avons un vrai problème. Quand la province envoie des travailleurs dans ce même collège dans le cadre de son propre programme de recyclage professionnel, nous avons ce que l'Ombudsman André Marin appelle un cas de surveillance 'abjectement inepte'… La province doit jouer son rôle et garantir que ceux qui optent pour un collège privé d'enseignement professionnel obtiennent l'éducation et la protection voulues. »
>
> – l'éditorial du *Toronto Star*, 19 juillet 2009

Il ne faut pas jouer au malin avec l'école… Encore! : Collège Cambrian

Le rapport de l'Ombudsman, *Il ne faut pas jouer au malin avec l'école… Encore!*, publié le 25 août 2009, retrace l'enquête de l'EISO sur l'administration du programme de gestion de l'information sur la santé offert par le Collège Cambrian, et sur la surveillance exercée par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités sur cet établissement.

L'enquête de l'Ombudsman a porté sur les plaintes de 13 anciens étudiants du Collège Cambrian inscrits au programme de gestion de l'information sur la santé, disant que ce programme ne les avait pas qualifiés pour des emplois dans ce secteur après deux ans d'études. Les étudiants ont allégué que le Collège Cambrian leur avait promis qu'un diplôme à l'issue de son programme leur permettrait d'obtenir des emplois lucratifs en gestion de l'information sur la santé (GIS). Le matériel promotionnel du Collège Cambrian disait que le cours s'appuyait sur les exigences de l'Association canadienne interprofessionnelle des dossiers de santé (ACIDS), qui réglemente l'entrée dans la profession par un examen d'agrément national. Mais le Collège Cambrian n'avait jamais été reconnu par l'ACIDS et deux promotions d'étudiants diplômés n'avaient pas pu se présenter à l'examen d'agrément national. Très vite, les diplômés du programme ont découvert qu'en l'absence de l'agrément de l'ACIDS, les hôpitaux ne considéreraient pas leur candidature à des postes de professionnels en gestion de l'information sur la santé.

L'EISO a interviewé d'anciens étudiants, des administrateurs et des instructeurs du Collège Cambrian, des dirigeants de l'ACIDS et des professionnels de la GIS, ainsi que des instructeurs de GIS dans d'autres collèges ontariens et de hauts dirigeants du ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

Certains étudiants de Cambrian avaient dépensé des dizaines de milliers de dollars et avaient fait deux ans d'études pour arriver à un diplôme qu'ils considéraient sans aucune valeur. Une mère chef de famille, âgée de 29 ans, avec deux enfants, avait investi **25 000 $** dans ses études au Collège Cambrian, pour se retrouver au chômage après l'obtention de son diplôme non agréé par l'ACIDS. Une autre étudiante s'était endettée de **17 000 $** et avait dû partir à six heures de route de Sudbury (où se trouve le Collège Cambrian) pour obtenir un placement en hôpital – qu'elle avait perdu quand cet hôpital a découvert qu'elle avait suivi un programme non agréé par l'ACIDS. Cette étudiante n'avait pu récupérer son emploi qu'après avoir suivi avec succès un cours en ligne agréé par l'ACIDS, c'est-à-dire en reprenant sa deuxième année d'études tout en travaillant à plein temps.

L'Ombudsman a constaté que le Collège Cambrian avait assuré à maintes reprises à ses étudiants que son programme de GIS serait agréé par l'ACIDS, mais que ce collège n'avait fait sa demande d'inscription à l'ACIDS que vers la toute fin des études de sa première promotion. L'Ombudsman a aussi découvert que le programme du Collège Cambrian était loin de répondre aux normes d'agrément de l'ACIDS – ce que le collège savait pertinemment étant donné que l'ACIDS lui avait expliqué en détail, à deux reprises, les raisons du rejet de ses demandes d'inscription.

L'Ombudsman a conclu que le Collège Cambrian n'avait pas respecté son mandat statutaire et qu'il avait offert des services inadéquats aux étudiants et aux diplômés de son programme de GIS, alors que ce programme avait été subventionné par des centaines de milliers de dollars des contribuables. « Les Ontariens sont en droit d'attendre plus de leurs institutions publiques », a déclaré l'Ombudsman.

L'Ombudsman a aussi souligné que le Collège Cambrian n'avait montré aucun remords face aux difficultés dans lesquelles il avait plongé ses étudiants. Au contraire, le collège s'était défendu avec véhémence et avait nié avoir trompé ses étudiants à propos de leurs perspectives d'emploi. « Malheureusement, l'attitude de supériorité montrée par le collège qui a voulu jouer 'au plus malin' discrédite ses objectifs statutaires », a déclaré l'Ombudsman dans son rapport.

L'Ombudsman a recommandé que le Collège Cambrian indemnise les diplômés de son programme de GIS pour les pertes qu'ils avaient subies en raison des insuffisances du programme, mais le collège a refusé. Le 10 mars 2010, le collège a annoncé qu'il suspendait son programme de GIS pour les années à venir.

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, présente son rapport sur le Collège Cambrian, Il ne faut pas jouer au malin avec l'école, *en août 2009.*

L'Ombudsman a par ailleurs découvert que le Ministère avait « abdiqué toute responsabilité de s'assurer qu'un collège dispense le programme proposé ». Il a souligné que le peu d'empressement du Collège Cambrian à obtenir son agrément par l'ACIDS résultait d'un système de développement et d'approbation des programmes collégiaux qui sacrifiait les intérêts des étudiants au profit de l'autonomie des établissements d'enseignement. L'Ombudsman a fait remarquer que, bien qu'ayant mis en place des directives de politiques générales, le Ministère ne disposait pas de mécanismes efficaces de vérification pour garantir le respect de ses politiques par les collèges.

L'Ombudsman a recommandé que le Ministère instaure des mesures de protection – et notamment de surveillance active, le cas échéant – pour s'assurer que les collèges respectent les engagements pris dans les demandes d'approbation de financement de leurs programmes. Bien que le Ministère ait repoussé la suggestion de tout problème systémique exigeant qu'il exerce un contrôle plus strict sur la programmation des collèges, il a reconnu que cette affaire montrait la nécessité d'une directive de politique exécutoire garantissant que la publicité et la promotion faites pour les programmes collégiaux soient fidèles à la réalité.

> « Merci de ce rapport remarquable. C'est une étude de cas des plus persuasives pour montrer au gouvernement qu'il doit agir immédiatement et examiner minutieusement les éléments systémiques préoccupants qui résultent d'une négligence et d'une irresponsabilité dans le développement et l'administration des programmes collégiaux – et il y a bien évidemment des problèmes systémiques, comme votre rapport l'indique… Vous avez contribué de façon majeure à l'évolution continue du système postsecondaire dans cette province. »
>
> – M. Harry K. Fisher, ancien sous-ministre de l'Éducation et des Collèges et Universités, courriel à l'Ombudsman, 27 août 2009

Tomographie par émission de positons (TEP)

Il y a presque huit années de cela, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a décidé d'effectuer des essais cliniques pour déterminer s'il devait prendre en charge la tomographie par émission de positons (TEP) pour les patients atteints de certains cancers et autres maladies. En raison de la lenteur considérable de l'évaluation et des essais cliniques entrepris, plus de **45** plaintes nous sont parvenues de médecins, de patients et d'autres intervenants – beaucoup affirmant que l'Ontario était très en retard sur les autres provinces quant à l'utilisation de cette technologie. L'Ontario a **neuf** scanners TEP, dans cinq centres un peu partout dans la province.

À la fin de son enquête au printemps de 2009, l'Ombudsman a rencontré le sous-ministre pour passer en revue ses conclusions et ses recommandations, qui montraient le besoin d'agir vite et bien pour évaluer les nouvelles technologies et d'accélérer le processus d'accès aux scans TEP remboursés par le gouvernement pour les patients qui répondent aux critères du Ministère. L'Ombudsman a aussi souligné la nécessité de faire mieux connaître le programme d'accès à cette technologie, programme qui permettait à des patients non admissibles de faire une demande de considération spéciale pour la TEP.

En réponse aux conclusions de l'Ombudsman, le Ministère a annoncé le 23 juillet 2009 que la TEP serait désormais un service de santé publique, remboursé pour certains cancers et pour certaines maladies cardiaques. Jusqu'alors, les médecins devaient faire une demande de TEP pour leurs patients auprès du Ministère, en suivant un processus peu clair et mal connu en raison de mauvaises communications. Le Ministère s'est engagé à réformer le comité directeur de la TEP et à élaborer un processus pour considérer d'autres maladies à prendre en charge. Le Ministère a fait savoir qu'il communiquerait de manière plus ouverte et transparente avec les médecins et le public. Il a aussi déclaré qu'il planifierait mieux les futures évaluations de technologies, avec des ressources adéquates, en suivant un processus d'obligation redditionnelle.

Vu la réponse donnée par le Ministère à ses conclusions, l'Ombudsman a déterminé qu'il était inutile de faire paraître un rapport officiel. Alors que nous préparions ce rapport annuel, le Ministère élaborait un accord de responsabilisation avec Action Cancer Ontario (ACO) pour étudier les services de TEP non assurés.

En février 2010, le personnel de l'Ombudsman a rencontré les représentants d'ACO pour parler des problèmes de TEP. Une fois que l'accord de responsabilisation sera conclu, un processus sera instauré pour considérer les autres maladies à prendre en charge. L'Ombudsman continuera de surveiller les progrès faits par le Ministère pour garantir l'accès aux scans TEP et pour améliorer l'évaluation des nouvelles technologies.

« Félicitations à votre équipe pour le travail persévérant et exhaustif qu'elle a accompli afin de faire progresser cette importante question de la TEP. Grâce à votre surveillance continue, les gens ont confiance que le programme sera mis en place comme prévu. Que Dieu vous bénisse tous. »

Darwin Brunne, commentaire envoyé à Ombudsman.on.ca

Une vaste injustice – Financement d'un médicament anticancéreux

En mai 2009, une députée a communiqué avec l'Ombudsman au sujet d'un de ses électeurs atteint de cancer colorectal métastatique. Ce patient prenait de l'Avastin, mais avait appris que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ne lui rembourserait plus ce médicament. Des articles de presse ont révélé que plusieurs autres patients se trouvaient dans la même situation tragique : le gouvernement cessait de prendre en charge l'Avastin après **16** traitements administrés toutes les deux semaines.

Les oncologues des patients avaient recommandé qu'ils continuent leur traitement à l'Avastin pour lutter contre la progression du cancer. Mais très peu de patients avaient les moyens de payer ce traitement de prolongation de la vie, d'un coût de **1 500 à 2 000 $** par cycle. Certains avaient été contraints de renoncer à suivre ce traitement, d'autres l'avaient payé avec leurs économies, d'autres encore avaient réussi à recueillir des fonds auprès de leur communauté.

Le 3 juin 2009, l'Ombudsman a annoncé l'ouverture de son enquête sur le processus décisionnel du Ministère relativement à la prise en charge de l'Avastin pour le cancer colorectal. Dans les quelques semaines qui ont suivi, l'EISO a effectué plus de **65** entrevues avec des dirigeants du Ministère, d'Action Cancer Ontario, des oncologues, des patients et des groupes d'intérêt.

L'Ombudsman a fait paraître son rapport *Une vaste injustice* le 30 septembre 2009. Ce rapport concluait que le plafond imposé par le Ministère pour l'Avastin n'était justifié par aucune preuve médicale. Depuis la fin de 2005, les oncologues ontariens spécialisés dans le traitement du cancer colorectal demandaient que l'Avastin fasse partie du traitement standard des patients, et ceci jusqu'à la progression de la maladie. Mais au début de 2006, un comité consultatif avait recommandé que le Ministère rejette le financement de ce médicament, jugé trop onéreux.

Le Ministère est revenu sur sa décision en juin 2008 après avoir réussi à négocier un meilleur prix pour l'Avastin. L'Ontario est alors devenu la septième province à prendre en charge ce médicament pour les patients atteints d'un cancer colorectal métastatique (actuellement, ces

provinces sont au nombre de huit). Mais quand le Ministère a annoncé sa décision le 2 juillet 2008, peu de patients et de médecins ont compris que les traitements seraient limités à 16 cycles, quel que soit l'état de santé du patient. Aucune autre province n'avait imposé de plafond aussi strict.

Les dirigeants ministériels ont donné diverses explications pour justifier ce plafond de 16 traitements, mais l'Ombudsman a déterminé que la décision résultait fondamentalement d'une chasse aux coûts. L'Ombudsman a reconnu que les décideurs de politiques au gouvernement sont en droit de conclure qu'un médicament est tout simplement trop coûteux pour être pris en charge, mais il a précisé que, une fois que le gouvernement a décidé de rembourser un médicament, toute décision de limiter le nombre de traitements devrait tenir compte des progrès du patient. L'Ombudsman a conclu que le Ministère avait imposé une barrière arbitraire et artificielle à l'accès à l'Avastin pour les patients, sans aucune preuve médicale.

L'Ombudsman a remarqué que le Ministère ne semblait pas tenir de relevé du nombre de patients traités avec de l'Avastin, ni des dépenses engagées par lui. Il a aussi conclu que les communications du Ministère à propos du plafond imposé à l'Avastin pouvaient parfois induire en erreur les patients et les médecins.

L'Ombudsman a recommandé que le Ministère élimine immédiatement le plafond de financement de l'Avastin et qu'il rembourse les patients qui avaient payé de leur poche des traitements supplémentaires. Il a aussi recommandé que le Ministère veille à ce que ses décisions de prise en charge des nouveaux médicaments comprennent un sommaire des considérations financières et médicales examinées par lui, et qu'il communique publiquement ces renseignements. De plus, l'Ombudsman a recommandé que le Ministère fasse un suivi centralisé du nombre de patients qui bénéficient de son Programme de financement des nouveaux médicaments, avec la durée des traitements et les coûts.

Deux mois après la parution du rapport de l'Ombudsman, la ministre de la Santé et des Soins de longue durée, récemment nommée, a fait savoir que le Ministère éliminerait ce plafond et que les patients atteints d'un cancer colorectal qui réagissent bien au traitement à l'Avastin continueraient de recevoir ce médicament jusqu'à **24** cycles – les traitements pouvant être prolongés plus encore sur recommandation du médecin du patient. L'Ombudsman a été très satisfait de cette décision, précisant que, grâce à elle, l'Ontario passait « de l'une des pires provinces à la meilleure » pour le financement de l'Avastin utilisé par les patients atteints de cancer colorectal.

Le Ministère a reconnu qu'il n'avait pas communiqué publiquement le justificatif détaillé de la prise en charge de l'Avastin et il s'est engagé à le faire dès que possible. Le Ministère a aussi entrepris des pourparlers avec Action Cancer Ontario sur le contrôle des dépenses de médicaments, notamment de l'Avastin. De plus, le Ministère a demandé une analyse au fabricant de ce médicament. L'Ombudsman continuera de surveiller les progrès réalisés par le Ministère, qui lui en fera rapport tous les six mois.

« Bravo à l'Ombudsman. Continuez la lutte au nom de tous les patients cancéreux. Nous sommes en droit d'attendre le maximum, même si nous n'avons plus que six mois à vivre. »

J.D. Sams, commentaire envoyé à CBC.ca

« Vous avez rendu un immense service aux patients atteints d'un cancer colorectal avancé en Ontario. »

Un oncologue torontois, courriel à l'Ombudsman et courriel à l'EISO, 30 novembre 2009

Implants dentaires

Un homme de 55 ans s'est plaint à l'Ombudsman que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée avait refusé de lui rembourser quatre implants dentaires. Cet homme souffrait de carcinome squameux et son traitement commencé en 2006 avait compris une intervention chirurgicale massive pour éliminer les tissus et les os cancéreux du visage et de la bouche, avec notamment une ablation de la mâchoire supérieure et du palais. Cet homme avait subi des opérations de chirurgie reconstructive et des greffes de la peau, puis fait de la chimiothérapie et 28 traitements de radiothérapie.

En janvier 2007, le plaignant avait eu des complications graves qui l'avaient laissé dans l'incapacité de parler ou de manger normalement. À la suite du retrait d'une importante masse osseuse, le côté gauche de son visage avait commencé à s'affaisser. L'état physique et psychologique de cet homme s'était détérioré.

Les médecins ont déterminé alors que la seule intervention possible était l'installation d'une prothèse avec insertion de quatre vis en titane ou « implants dentaires » dans ce qui restait de sa mâchoire. Cet homme a donc fait une demande de prise en charge à l'Assurance-santé de l'Ontario, mais sa demande a été rejetée car les implants dentaires ne sont pas des « appareils assurés ». La Commission d'appel et de révision des services de santé a ensuite rejeté son appel car, bien que reconnus médicalement nécessaires, les implants ne figurent pas à la liste des remboursements pour services dentaires.

Les enquêteurs de l'EISO ont considéré les répercussions systémiques potentielles de ce cas. Les dirigeants de l'Assurance-santé de l'Ontario leur ont expliqué que les implants dentaires ne sont pas remboursés car ils sont généralement utilisés en médecine dentaire esthétique. Mais après de plus amples discussions, les dirigeants ministériels ont reconsidéré le dossier du plaignant. Ils ont reconnu que son cas était exceptionnel et ils ont accepté de payer les implants de son opération chirurgicale en octobre 2009.

Le Ministère a reconnu que d'autres personnes pourraient se trouver dans de telles circonstances exceptionnelles et a pris des mesures pour rembourser les implants dentaires dans ces cas. Les enquêteurs de l'EISO suivent les progrès du Ministère.

Évaluations de l'EISO en 2009-2010

Polythérapie pour hypertension artérielle pulmonaire

Depuis mai 2009, le Bureau de l'Ombudsman a reçu **30** plaintes de patients, médecins et autres personnes à propos de la position du ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur la polythérapie pour les patients atteints d'hypertension artérielle pulmonaire (HAP).

L'hypertension artérielle pulmonaire est une maladie rare des artères des poumons, qui se ferment et se scarifient, provoquant une élévation anormale de la pression sanguine dans les poumons. Cette maladie incurable touche surtout les femmes. Selon les estimations, il pourrait y avoir jusqu'à 10 000 personnes au Canada qui souffrent d'HAP, mais le nombre exact n'est pas connu car très peu d'études ont été faites à ce sujet et la maladie reste souvent non diagnostiquée à ses premières étapes. Bien que l'HAP soit progressive, il existe des traitements permettant de prolonger la vie des personnes atteintes. Selon l'état de santé du patient, certains médecins jugent qu'il est bon de prescrire plus d'un médicament pour traiter cette maladie.

L'Ombudsman a tout d'abord reçu des plaintes de deux patients souffrant d'HAP qui avaient été avisés que leur médicament, appelé Flolan (époprosténol), ne leur serait plus remboursé. Ces deux patients prenaient du Flolan avec d'autres médicaments pour l'HAP. Tous deux s'inquiétaient qu'en cessant de prendre du Flolan, ils voient leur état de santé se détériorer rapidement. Mais payer ce médicament de leur poche allait coûter jusqu'à **60 000 $** par année à chacun des deux patients.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée avait décidé qu'il ne prendrait en charge qu'une monothérapie – c'est-à-dire un seul médicament à la fois. Il ne rembourserait pas un médicament utilisé en polythérapie, même si les autres médicaments étaient pris en charge par une autre source (comme c'était le cas pour ces deux patients) – par exemple par un essai clinique, par un régime d'assurance collective, ou par une société pharmaceutique pour des raisons de compassion. Le Ministère n'était pas convaincu qu'il existe suffisamment de données cliniques pour démontrer l'efficacité de la polythérapie. Et c'est pourquoi il avait décidé de cesser le remboursement du Flolan à ces deux patients quand il avait appris qu'ils l'utilisaient avec d'autres médicaments. Toutefois, le Ministère avait invité les médecins de ces deux patients à faire une présentation à ce sujet.

Les enquêteurs de l'EISO ayant fait des demandes informelles de renseignements, le directeur principal et le sous-ministre adjoint de la Division des programmes publics de médicaments de l'Ontario ont examiné ces deux cas et ont décidé d'approuver une prolongation de financement pour une année supplémentaire. Mais très vite, d'autres patients ont fait appel à nous, disant que leur demande de prise en charge d'autres médicaments utilisés en polythérapie pour l'HAP avait été rejetée. L'Ombudsman a continué de suivre la situation. En août 2009, les enquêteurs de l'EISO ont rencontré un représentant de l'Association d'hypertension pulmonaire du Canada pour tenter de mieux comprendre toutes les questions de polythérapie et de financement dans les autres provinces. L'EISO a rencontré des médecins qui soignent l'HAP ainsi que des dirigeants ministériels, qui lui ont fait savoir qu'ils étudiaient activement le dossier de la polythérapie.

En avril 2010, le Ministère a approuvé des modifications aux critères de remboursement du Programme d'accès exceptionnel relativement aux médicaments pour l'HAP, afin de considérer les demandes de polythérapie faites par les patients qui ne parviennent pas aux objectifs de traitement après au moins trois mois de monothérapie. Les demandes de médicaments pour l'HAP doivent être faites dans des centres désignés de la province – changement préconisé par les cliniciens et les groupes de patients. Cette affaire est maintenant résolue, mais l'Ombudsman continuera de faire un suivi auprès du Ministère, des médecins et des plaignants pour s'informer des développements.

Ministère du Travail – Direction des pratiques d'emploi

Au printemps 2009, les enquêteurs de l'EISO ont procédé à une évaluation des plaintes sur les retards de traitement des demandes à la Direction des pratiques d'emploi (DPE) du ministère du Travail pour déterminer si une enquête systémique s'imposait.

Les plaintes à l'Ombudsman à propos de la DPE sont passées de **42** en 2008-2009 à **76** en 2009-2010. La plupart portaient sur des retards de six mois ou plus dans l'évaluation d'une réclamation initiale et, en cas de non-règlement de la réclamation, une attente de 10 mois pour la désignation d'un inspecteur. Le personnel de la DPE a reconnu ces retards et les a expliqués par une accumulation de demandes.

En mars 2010, les enquêteurs de l'EISO ont rencontré le personnel du Ministère et de la DPE, qui les a avisés de l'élaboration d'une nouvelle « stratégie de modernisation des normes d'emploi » conçue pour éliminer les arriérés et améliorer la prestation des services. Les détails seront communiqués dans les mois à venir et la nouvelle stratégie sera instaurée cette année.

Dans le budget provincial rendu public le 25 mars 2010, le gouvernement a alloué 6 millions $ de plus, sur une période de deux années, pour réduire les arriérés de demandes et améliorer la protection des employés ontariens.

L'Ombudsman fera un suivi de la mise en œuvre de la nouvelle stratégie à la DPE et évaluera si les arriérés de demandes sont réduits et si les demandes sont traitées avec diligence.

Commission de l'énergie de l'Ontario – Vendeurs porte-à-porte

Au cours des dernières années, l'Ombudsman a reçu de nombreuses plaintes à propos des méthodes de vente des détaillants d'énergie, dont **104** plaintes en 2009-2010. La plupart des plaignants ont affirmé avoir été bernés et avoir signé des contrats non avantageux pour eux. Certains ont déclaré que la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) faisait bien peu pour protéger les consommateurs. Bien que l'Ombudsman ne soit pas en droit de traiter directement les plaintes relatives aux vendeurs d'énergie privés, il a pour mandat de surveiller la CEO, qui réglemente les secteurs de l'électricité et du gaz naturel dans la province.

Plusieurs plaignants ont demandé que l'Ombudsman entreprenne une enquête systémique sur la surveillance exercée par la CEO sur ces vendeurs. Les enquêteurs de l'EISO ont procédé à une évaluation des plaintes reçues, ainsi que des mesures prises en réponse par la CEO, afin de déterminer s'ils devaient entamer une enquête systémique.

En octobre 2009, les représentants de la CEO ont présenté à l'EISO un aperçu de leur rôle de surveillance sur le secteur de l'énergie et ont répondu à des questions très précises sur les méthodes des vendeurs privés. L'Ombudsman a noté que le ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure était au courant des problèmes des consommateurs avec les vendeurs qui font du porte-à-porte. En décembre 2009, la *Loi sur la protection des consommateurs d'énergie* (la Loi) a été déposée et le Ministère a affiché des renseignements sur son site Web pour indiquer comment les dispositions de cette Loi protégeraient les consommateurs contre les vendeurs peu scrupuleux. Cette loi a reçu la sanction royale le 18 mai 2010.

Le site Web du Ministère répertorie certains des problèmes les plus courants pour les consommateurs, notamment les méthodes de vente des détaillants, le manque d'information, les contrats verbaux, les tactiques de pression des vendeurs, les frais d'annulation déraisonnables, les renouvellements automatiques de contrats et toute la question de la responsabilisation des détaillants. Le site Web propose aussi des solutions pour chacun de ces problèmes.

Considérant les mesures prises par le Ministère, l'Ombudsman a déterminé qu'une enquête systémique ne serait pas justifiée actuellement. Cependant, il continuera de surveiller de près les efforts déployés à la fois par le Ministère et par la CEO pour s'assurer que les consommateurs bénéficient d'une protection adéquate quand ils traitent avec des vendeurs d'énergie privés.

Éoliennes

L'an dernier, notre Bureau a reçu **30** plaintes de particuliers et de groupes à propos des éoliennes. Beaucoup de plaignants s'inquiétaient des répercussions possibles des systèmes éoliens sur la santé. D'autres déploraient l'absence d'un système formel de plaintes à propos des éoliennes. D'autres encore étaient insatisfaits des réponses que leur avait données le gouvernement quand ils avaient soulevé ces questions.

Les enquêteurs de l'EISO ont évalué les plaintes pour déterminer si une enquête systémique s'imposait. L'objectif de leur examen a été de déterminer si le gouvernement avait mis en place, ou créait, un processus administratif de plaintes sur les éoliennes, entre autres sur leurs effets sur la santé. L'EISO a notamment communiqué avec les dirigeants du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, du ministère de l'Environnement, de l'Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé, des Unités de santé publique de l'Ontario et du Bureau du médecin hygiéniste en chef, ainsi qu'avec divers plaignants et groupes d'intérêt.

Alors que nous évaluions ces plaintes, le ministère de l'Environnement a pris des dispositions pour créer une chaire de recherche en technologies de l'énergie renouvelable et en santé. Le titulaire de cette chaire aura entre autres pour mission de faire et de publier des recherches sur les effets potentiels de ces technologies sur la santé, en commençant par l'énergie éolienne. Le Bureau du médecin hygiéniste en chef a procédé à un examen des preuves scientifiques sur les effets que pourraient avoir les éoliennes sur la santé. Le 20 mai 2010, il a publié un rapport disant qu'il n'existe pas de liens directs de causalité entre les éoliennes et les effets négatifs pour la santé.

En octobre 2009, les opposants à l'énergie éolienne ont fait une demande d'examen judiciaire, affirmant que le développement de l'énergie éolienne ne devrait pas continuer en l'absence d'autres études sur ses effets pour la santé. Leur demande est actuellement devant les tribunaux.

En raison de tous ces facteurs, l'Ombudsman a déterminé qu'une enquête systémique ne serait pas justifiée à ce stade. Cependant, le personnel de l'EISO surveillera attentivement la question. Le ministère de l'Environnement continue de nous informer de ses efforts pour mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes sur l'énergie éolienne.

Enquêtes en cours de l'EISO

RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant

L'enquête de l'Ombudsman sur le processus décisionnel du Réseau local d'intégration des services de santé de Hamilton Niagara Haldimand Brant (RLISS HNHB) a porté sur la manière dont ce RLISS s'acquitte de son mandat « d'engagement de la collectivité » pour les propositions de restructuration des services de santé.

Le RLISS HNHB est l'un des 14 Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) en Ontario. Depuis leur création en 2006, les RLISS sont responsables de la planification, du financement et de l'intégration des systèmes de santé locaux. Chaque année, ils allouent environ 20 milliards $ aux fournisseurs de services de santé locaux.

L'Ombudsman a lancé son enquête en mars 2009, après avoir reçu **40** plaintes de résidents, groupes communautaires et professionnels de la santé, entre autres. Après l'annonce de l'enquête, **69** autres plaintes nous sont parvenues. Les plaignants ont remis en question le processus de consultation des intéressés suivi par le RLISS dans le cadre de deux propositions de restructuration locale – Plan d'accès aux meilleurs soins, déposé par Hamilton Health Sciences et Plan d'amélioration d'hôpital, proposé par Niagara Health System. Certains des plaignants ont accusé le RLISS de faire preuve d'un manque de transparence et de ne pas s'acquitter de son mandat « d'engagement de la collectivité » et ont déclaré que le processus de consultation publique du RLISS était inadéquat.

Nos enquêteurs ont interviewé plus de 50 personnes, dont des résidents, des médecins, des représentants de groupes communautaires, des politiciens municipaux et des fournisseurs de soins de santé. Ils ont aussi passé en revue une volumineuse documentation fournie par le RLISS, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et les groupes d'intervenants.

Notre enquête n'a pas eu pour objectif de juger les mérites des plans présentés par Hamilton Health Sciences et par Niagara Health System, étant donné que les hôpitaux et les services de santé locaux ne sont pas du ressort de l'Ombudsman.

Nous avons terminé la collecte des faits à la fin de 2009 et l'Ombudsman a ensuite communiqué ses conclusions préliminaires au Ministère et au RLISS HNHB, leur donnant l'occasion de les commenter. Alors que nous rédigeons ce rapport annuel, l'Ombudsman met le point final à ses conclusions.

Soins de longue durée

L'enquête systémique de l'Ombudsman sur la surveillance exercée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur les établissements de soins de longue durée a porté sur deux questions :

- Avec quelle efficacité le Ministère surveille-t-il ces établissements pour s'assurer qu'ils respectent les exigences de loi et les normes de politique?
- Les normes du Ministère sont-elles si irréalistes, si futiles ou si sévères qu'elles nuisent à une surveillance pertinente de l'application de la réglementation ainsi qu'aux soins aux patients?

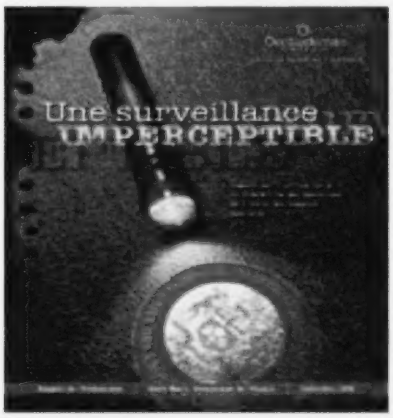
Notre enquête, lancée en juillet 2008, a été déclenchée par plus de **100** plaintes au Bureau de l'Ombudsman sur les établissements de soins de longue durée. Depuis, notre Bureau a reçu plus de **450** plaintes et présentations de résidents et d'employés d'établissements de soins de longue durée, de familles des résidents, de porte-parole d'organismes de défense des droits, de professionnels de la santé, d'associations professionnelles, de syndicats et d'autres intervenants. Environ **170** de ces plaintes portaient sur la Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité et sur son Programme d'inspections de conformité. Cet organisme est responsable d'inspecter les établissements de soins de longue durée et il est censé protéger les droits des résidents en s'assurant que les gestionnaires des établissements se conforment aux lois, à la réglementation, aux politiques, aux normes et aux accords de services.

Bien que le mandat de l'Ombudsman ne s'étende pas aux établissements de soins de longue durée, et que l'Ombudsman ne puisse donc pas enquêter directement sur ces établissements, son pouvoir de surveillance s'étend au Ministère et à la manière dont celui-ci répond aux problèmes soulevés dans ce domaine. Beaucoup de plaignants étaient mécontents de la réponse faite par le Ministère à leurs plaintes sur le traitement des résidents dans ces établissements. Certains se sont plaints d'un manque de communication et de transparence. D'autres ont critiqué le processus d'inspection et de contrôle du Ministère, disant qu'il était inadéquat, trop bureaucratique et pas assez objectif. Certains estimaient même que le processus de conformité aux normes nuisait à la prestation des soins aux résidents.

Cette enquête a été la plus vaste de toutes celles menées jusqu'à présent par l'EISO. Nos enquêteurs ont fait plus de 250 entrevues avec des résidents d'établissements de soins de longue durée, des membres de leur famille, des syndicats, des associations professionnelles de la santé, des membres du personnel des établissements de soins de longue durée, des spécialistes, des conseillers en conformité, des fournisseurs de services connexes et des dirigeants ministériels. Ils ont aussi étudié comment les autres instances effectuent la surveillance des établissements de soins de longue durée.

L'équipe d'enquête a recueilli une vaste quantité de preuves, dont des dizaines de milliers de pages de documentation. Entre-temps, le gouvernement a instauré des règlements pour remédier à certains des problèmes qui avaient déclenché cette enquête. L'EISO et l'Ombudsman ont suivi de près les modifications apportées. Alors que nous rédigeons ce rapport annuel, l'Ombudsman prépare ses conclusions, en vue d'un rapport.

Nouvelles des enquêtes précédentes de l'EISO



Une surveillance imperceptible – Unité des enquêtes spéciales

Le 2 juin 2009, l'Ombudsman a informé l'Unité des enquêtes spéciales (UES) que l'EISO ferait un examen de rappel du rapport semestriel de progrès de l'UES, en réponse au rapport d'enquête *Une surveillance imperceptible* publié par l'Ombudsman en 2008. L'Ombudsman avait alors présenté 46 recommandations, dans l'objectif d'accroître la rigueur et la rapidité des enquêtes de l'UES, de renforcer le mandat et l'autonomie de cet organisme, et d'accentuer sa transparence.

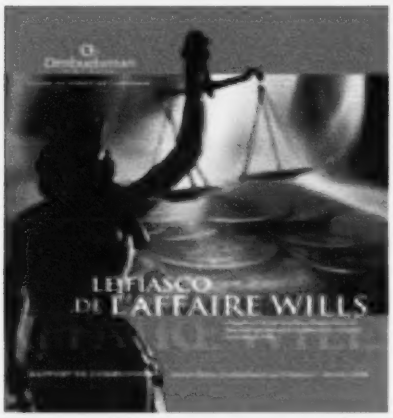
Cet examen de rappel comprend une étude des dossiers de l'UES, des lois applicables, ainsi que des protocoles suivis par l'UES et par le ministère du Procureur général. Il inclut aussi des entrevues, notamment avec le directeur de l'UES, le chef de la direction, le sous-procureur général adjoint et plusieurs enquêteurs de l'UES (enquêteurs à plein temps et enquêteurs convoqués « selon les besoins »). Alors que nous rédigions ce rapport annuel, le Bureau de l'Ombudsman poursuivait son examen dont il communiquera ultérieurement les résultats.

Retards dans les enquêtes du coroner

En 2008, l'Ombudsman a entamé une enquête à la suite de plaintes alléguant que les enquêtes obligatoires du coroner n'étaient pas menées dans des délais raisonnables. La *Loi sur les coroners* stipule qu'une enquête doit être effectuée chaque fois que quelqu'un meurt en détention dans un établissement correctionnel, sous la garde de la police, ou au travail dans un chantier de construction ou dans une mine. Les enquêteurs de l'EISO ont recueilli des renseignements auprès du Bureau du coroner en chef de l'Ontario et de la Police provinciale de l'Ontario, grâce auxquels ils ont constaté l'existence de retards considérables. Comme le Bureau du coroner a reconnu ce problème et s'efforce maintenant de le régler, l'Ombudsman a suspendu son enquête en mars 2009.

Le Bureau du coroner a informé le Bureau de l'Ombudsman de ses progrès en septembre 2009. D'après ce rapport de progrès, divers renseignements complémentaires fournis par la Police provinciale de l'Ontario et une étude des retards de dossiers en 2009, l'Ombudsman a déterminé qu'il était inutile de poursuivre son enquête étant donné que des mesures étaient prises pour accélérer tout le processus. Ces mesures visent entre autres à éliminer les arriérés à la Police provinciale de l'Ontario, grâce à une amélioration des pratiques administratives et des méthodes d'enquête. De plus, le nombre de cas à traiter a été réduit à la suite de modifications apportées à la *Loi sur les coroners*, qui rendent les enquêtes discrétionnaires plutôt qu'obligatoires – par exemple quand quelqu'un meurt en détention, mais de causes naturelles.

Le personnel de l'EISO continue de suivre les progrès du Bureau du coroner et évaluera toute plainte ultérieure.



Le fiasco de l'affaire Wills – Aide juridique Ontario

L'Ombudsman continue d'étudier les plaintes relatives à Aide juridique Ontario (AJO) pour s'assurer que les méthodes de travail de cet organisme reflètent les nouvelles politiques et procédures sur les avocats désignés par un tribunal et payés par les fonds publics. Ces nouvelles politiques et procédures ont été instaurées à la suite du rapport publié par l'Ombudsman en 2008, *Le fiasco de l'affaire Wills*.

Dans ce rapport, l'Ombudsman a présenté les résultats de son enquête montrant comment Richard Wills, qui avait assassiné son amante de longue date, avait réussi à faire payer à la province des frais juridiques de **1,1 million $**, après avoir transféré délibérément sa fortune de millionnaire aux membres de sa famille. Deux ordonnances spéciales du tribunal avaient enjoint au ministère du Procureur général de prendre en charge les frais de la défense de M. Wills et le Ministère s'était tourné vers AJO pour approuver les honoraires des avocats. Lors de son enquête, l'Ombudsman avait découvert que, bien qu'ayant assuré au Ministère qu'elle validait les états de frais de la défense, AJO avait approuvé des honoraires de **609 000 $** pour un avocat avant que M. Wills ne le limoge. Au total, M. Wills avait retenu les services de **11** avocats, dont sept avaient été payés par les contribuables.

L'Ombudsman avait conclu que la gestion du financement de la cause Wills était déraisonnable et erronée. Depuis, en réponse aux recommandations de l'Ombudsman, AJO a pris plusieurs mesures pour éviter que de tels problèmes ne se reproduisent, notamment en renforçant la surveillance de la haute direction sur toutes les causes de plus de 75 000 $, en examinant la gestion de toutes les « causes majeures » et en établissant un protocole à suivre pour les honoraires de tous les avocats désignés par un tribunal et payés par les fonds publics. De plus, AJO a instauré un programme général indiquant comment tout son personnel doit se conformer aux valeurs et à l'éthique d'une entité publique.

Le Ministère a intenté des poursuites pour obtenir une évaluation des frais juridiques de M. Wills et pour récupérer ses avoirs. Avec AJO, il continue de mesurer activement l'efficacité du nouveau protocole afin de garantir une utilisation judicieuse des fonds publics pour tout avocat désigné par un tribunal et financé par les deniers des contribuables. En réponse à la recommandation de l'Ombudsman sur l'adoption d'un texte de loi relativement aux personnes qui transfèrent leurs avoirs pour bénéficier de l'aide juridique, le Ministère a fait savoir qu'il évaluerait le besoin d'une telle mesure en fonction des progrès obtenus grâce à son nouveau protocole avec AJO et de l'aboutissement de son litige en cours avec M. Wills.

En février 2010, la Cour d'appel de l'Ontario a rejeté la demande d'aide juridique de M. Wills pour en appeler de sa condamnation pour meurtre.

Un dommage collatéral – Services de santé mentale pour les enfants de soldats

Depuis l'enquête menée par l'Ombudsman en mars 2007 sur les services de santé mentale offerts aux enfants des militaires à la base des Forces canadiennes de Petawawa, les enquêteurs de l'EISO continuent de surveiller de près la situation. En 2007, l'Ombudsman avait découvert que le nombre d'enfants ayant besoin de services de counseling s'était multiplié par 10 à la base, en raison de la mission militaire du Canada en Afghanistan. À cause d'un manque de ressources, les enfants devaient attendre jusqu'à six mois une consultation avec un fournisseur de services de santé mentale au Phoenix Centre for Children and Families.

En réponse aux recommandations de l'Ombudsman, le gouvernement provincial avait alloué un financement immédiat au Centre et avait créé un fonds de prévoyance de 2 millions $ pour des services de santé mentale aux enfants des communautés en situation de crise. De plus, le ministère de la Défense nationale avait confirmé que le gouvernement fédéral était prêt à tenir de plus amples discussions avec la Province dans l'objectif de répondre aux besoins de santé mentale des enfants de la base de Petawawa. L'Ombudsman n'avait pas publié de rapport officiel, étant donné que la situation avait été réglée. Le Centre avait pu engager davantage de personnel et répondre à la demande grandissante de services au cours des années suivantes.

Le Ministère continue de communiquer des mises à jour régulières à l'Ombudsman sur le statut des familles de militaires en attente de services au Centre. De son côté, le personnel de l'EISO communique régulièrement avec le Centre et avec la base.

L'an dernier, **103** membres de familles de militaires ont reçu des services chaque mois, en moyenne, tandis que **23** étaient en attente de thérapie pour la famille ou les enfants, et que quatre attendaient des services collectifs. Mais les attentes étaient seulement de 4 à 6 semaines. L'Ombudsman a complimenté le Ministère de sa détermination à collaborer avec le gouvernement fédéral à ce sujet et il continue de suivre les développements.

Le grand jeu de la confiance – Société des loteries et des jeux de l'Ontario

L'enquête de l'Ombudsman sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) retracée en détail dans le rapport de mars 2007 *Le grand jeu de la confiance*, a entraîné des changements radicaux au système de loteries. Les recommandations de l'Ombudsman – soulignant que l'OLG devait revenir à son rôle premier d'organisme au service du public et modifier sa culture pour protéger les consommateurs contre les actes de vol et de fraude des détaillants – ont toutes été mises en œuvre.

Dans un souci de responsabilisation, l'OLG est même allée au-delà de ces recommandations. En février 2009, par exemple, l'OLG a rendu publics les résultats d'une vérification de sa comptabilité faite par une compagnie privée, indiquant que « les personnes liées à la Société » (surtout des vendeurs de billets) avaient réclamé près de 200 millions $ de prix depuis 1995 – soit presque le double des estimations premières de l'OLG. L'Ombudsman s'est inquiété alors, pensant que ces résultats indiquaient peut-être que les vols et les fraudes continuaient, et il a donné six mois à l'OLG pour prouver qu'elle avait réglé le problème. Sinon, l'Ombudsman envisagerait de recommander qu'il soit interdit aux détaillants de jouer à la loterie.

En septembre 2009, l'OLG a annoncé qu'elle interdirait à ses détaillants d'acheter des billets de loterie dans leurs propres magasins à compter de novembre 2009. L'Association ontarienne des dépanneurs a appuyé cette initiative.

L'annonce de l'OLG a satisfait l'Ombudsman, qui a déclaré qu'elle méritait d'être félicitée de la manière proactive dont elle avait accepté et appliqué ses recommandations.

> « Nous avons donné un petit coup de coude à l'OLG pour qu'elle réagisse à la situation, et je suis heureux de constater que le gouvernement est intervenu et a pris une sage décision. »
>
> L'Ombudsman André Marin, cité dans la *Presse Canadienne*, 14 septembre 2009

L'art de faire double injure – Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

L'Ombudsman continue de suivre la mise en œuvre des recommandations faites dans son rapport de février 2007, *L'art de faire double injure*, pour s'assurer que les victimes d'actes criminels et leur famille reçoivent des services pertinents et diligents de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC).

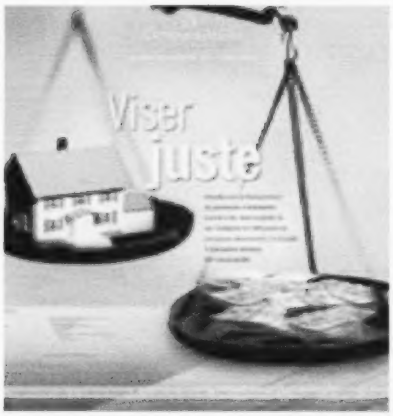
Selon les statistiques fournies par la Commission à notre Bureau, le nombre excessif de dossiers, qui lui rendait la tâche insurmontable, continue de diminuer. Cette diminution a été rendue possible grâce à de nombreux compléments de financement et de personnel accordés depuis la publication du rapport de l'Ombudsman. Le 31 mars 2010, le nombre de dossiers en cours à la CIVAC était de 5 916 – soit une baisse par rapport aux 6 650 dossiers en janvier 2009, aux 8 290 dossiers en novembre 2007 et aux 9 640 dossiers en juillet 2006. Durant l'année financière 2009-2010, la CIVAC a reçu en moyenne 336 demandes par mois, soit à peu près le même nombre que l'an dernier (334 par mois), mais elle traite plus de cas chaque mois : 296 en moyenne, contre 288 l'an dernier. Le nombre d'audiences était légèrement en baisse – 3 792 en 2009-2010, contre 3 859 l'année précédente.

La Commission a achevé la mise à niveau de son système de gestion des cas et le délai moyen de traitement complet d'une demande a diminué depuis l'enquête de l'Ombudsman, période où il était de **trois ans**. Toutefois, il est resté inchangé par rapport à l'an dernier : il faut encore presque **deux ans** en moyenne pour traiter une demande. En outre, le temps moyen requis pour qu'un analyste soit affecté à un dossier a augmenté cette année – passant de 2,7 mois à 3,6 mois. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont été informés que ceci résultait d'un roulement du personnel. L'Ombudsman continuera de suivre attentivement les progrès réalisés par la CIVAC pour réduire ces retards.

En février 2010, la Commission a publié son premier rapport annuel depuis le rapport fait par l'Ombudsman en 2007. Elle a fait savoir que la recommandation de l'Ombudsman préconisant la création d'un comité consultatif composé de victimes, de leurs porte-parole et de professionnels dévoués à la cause des victimes, en est encore au stade de la considération.

Les plaintes déposées au Bureau de l'Ombudsman relativement à la CIVAC continuent de diminuer, passant de **192** en 2006-2007 à **50** l'an dernier – la moitié de ces plaintes portant sur des retards ou de mauvais services à la clientèle.

> « Sur réception du rapport de l'Ombudsman, la Commission a entrepris la première phase d'un projet de transformation de ses activités, pour rationaliser son processus de traitement des demandes et pour faire face au grand nombre de dossiers… Actuellement, il faut en moyenne 27 mois pour traiter une demande, entre la date où une victime présente sa demande et celle où elle obtient une décision de la Commission. En comparaison, la moyenne était d'environ 32 mois durant l'année financière 2006-2007, soit une réduction de 15 %. »
>
> – Rapport 2007-2009 de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels



Viser juste – Société d'évaluation foncière des municipalités

Depuis l'enquête de l'Ombudsman sur la SEFM et son rapport de 2006, *Viser juste*, la haute direction de la SEFM informe régulièrement notre Bureau de ses progrès dans la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman. L'Ombudsman avait présenté **22** recommandations dans l'objectif d'instaurer un système d'imposition plus juste et plus transparent, et la SEFM et le ministère des Finances les avaient toutes acceptées. Le gouvernement avait gelé les évaluations pendant deux années, le temps d'apporter les changements voulus, dont la plupart avait été faits quand les évaluations ont repris en 2008.

Le personnel de la SEFM a récemment répondu à une recommandation de l'Ombudsman préconisant une modification des avis d'évaluation foncière, pour qu'ils indiquent non seulement l'augmentation ou la diminution moyenne de l'évaluation municipale mais aussi le changement moyen de pourcentage dans le voisinage. La SEFM a fait savoir que ceci posait un vrai défi, car les propriétaires et les municipalités peuvent avoir des interprétations très différentes du « voisinage ». Actuellement, la partie About My Property du site Web de la SEFM permet aux propriétaires de trouver une évaluation détaillée pour jusqu'à 24 propriétés comparables dans leur voisinage. La SEFM s'est engagée à donner plus de renseignements sur la « zone de voisinage » à partir des commentaires de la clientèle. L'Ombudsman a reconnu que ces mesures répondaient en principe à sa recommandation, mais il a fait savoir à la SEFM que son Bureau continuerait d'étudier de près toute plainte à ce sujet.

> Nous respectons le travail de l'Ombudsman, nous avons donné suite à ses recommandations et nous croyons que les gouvernements municipaux disposent des moyens nécessaires pour faire une transition ordonnée. »
>
> – Jim Watson, ministre des Affaires municipales et du Logement, *Journal des débats*, 15 octobre 2009

Entre marteau et enclume – Enfants aux besoins particuliers

Au début de 2009, l'Ombudsman a une fois de plus tiré la sonnette d'alarme face à la recrudescence des plaintes provenant de familles contraintes de confier la garde de leurs enfants gravement handicapés à des Sociétés d'aide à l'enfance, afin d'obtenir des services et des placements en établissement. Le problème avait déjà fait l'objet d'un enquête de l'EISO et d'un rapport de l'Ombudsman publié en 2005 et intitulé *Entre marteau et enclume*.

L'Ombudsman a rencontré le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse. Celui-ci a confirmé que le Ministère était déterminé à allouer des ressources adéquates pour qu'aucune famille ne se retrouve dans de telles situations. Mais l'Ombudsman s'est dit préoccupé, croyant que le Ministère devrait mettre en place un système d'alerte initial pour déceler les cas graves et qu'il devrait travailler en collaboration plus étroite avec les organismes

de coordination des services locaux. L'Ombudsman a suggéré l'adoption de meilleurs mécanismes de surveillance qui aideraient les gestionnaires à avoir mieux connaissance des listes d'attente et des contraintes budgétaires à l'échelle locale.

Au cours de l'année financière 2009-2010, notre Bureau a reçu **39** plaintes à propos des services et des traitements aux enfants ayant des besoins particuliers, après en avoir reçu **24** en 2008-2009. Le personnel de l'Ombudsman continue d'étudier de près toutes les plaintes et, au besoin, de travailler avec les hauts dirigeants ministériels et les organismes de coordination des services pour que les familles n'aient pas à renoncer à la garde de leurs enfants. Voici un aperçu de quelques-uns des cas auxquels nous avons travaillé :

- La mère d'un jeune garçon de 13 ans atteint de troubles mentaux a été référée à l'Ombudsman par un groupe de soutien des parents, car le comportement de son fils était devenu si violent et si agressif qu'elle pensait ne plus pouvoir s'occuper de lui à la maison. À la suggestion du psychiatre de son fils, cette femme avait communiqué avec la Société d'aide à l'enfance (SAE) locale, avec laquelle elle avait conclu une entente de garde temporaire – mais elle ne voulait pas perdre la garde permanente de son fils. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec un gestionnaire de l'organisme de coordination des services locaux, qui a reconnu que la SAE était intervenue en réponse à une situation « urgente ». Depuis, l'enfant a été placé dans un programme intensif de soins en établissement et l'entente de garde temporaire à la SAE a été résiliée.
- La mère d'une fillette de 12 ans ayant des besoins particuliers complexes a expliqué à notre Bureau que sa fille avait besoin d'être placée de toute urgence dans un établissement car elle devenait de plus en plus violente. La SAE locale l'avait informée que ses deux autres enfants, âgés de deux et quatre ans, se trouvaient à risque. La mère craignait de devoir abandonner la garde de sa fille à la SAE si elle ne parvenait pas à trouver un placement en établissement. La SAE a tout d'abord placé d'urgence la fillette dans un foyer de groupe. Le personnel de l'Ombudsman, le chef du programme régional du Ministère et l'organisme de coordination des services locaux ont travaillé de concert pour obtenir un financement intérimaire permettant à la fillette de conserver son placement en établissement – sans que sa mère ne soit contrainte de renoncer à ses droits de garde. Depuis, le Ministère a approuvé une proposition de financement à long terme et un plan de soins.

Notre Bureau est également intervenu dans plusieurs cas où des enfants ayant de graves besoins particuliers avaient été placés dans des établissements de soins à court terme ou dans des centres d'évaluation, et où leurs familles ne savaient plus quoi faire pour obtenir des solutions pertinentes à long terme. Dans chacun de ces cas, le personnel de l'Ombudsman a travaillé en étroite collaboration avec les organismes de coordination des services locaux et avec le personnel ministériel pour trouver des solutions durables.

L'Ombudsman a aussi reçu des plaintes de parents dont les bébés avaient de graves problèmes médicaux. Ces familles lui ont fait savoir que les services de santé locaux étaient terriblement inadéquats pour répondre aux besoins de leurs enfants et que les organismes de coordination des services locaux considéraient être dans l'impossibilité de les aider car les besoins des enfants étaient surtout de nature médicale.

Apparemment, ces familles désespérées étaient tombées entre les mailles du filet, prises entre le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et celui des Services à l'enfance et à la jeunesse. Le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec ces deux ministères ainsi qu'avec les organismes de coordination des services locaux et les Centres d'accès aux soins communautaires pour résoudre chacun des cas. Les dirigeants ont reconnu qu'il fallait établir de meilleures communications entre les ministères pour venir au secours de ces familles. En voici quelques exemples :

- Un couple avait bien du mal à s'occuper de son bébé qui souffrait de graves complications à la suite d'un manque d'oxygène à la naissance et qui avait besoin de soins et de monitorage constants. Le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) local assurait certains soins infirmiers au bébé, mais la famille ne parvenait pas à faire

face aux autres besoins. Elle a donc présenté une demande au Programme de services particuliers à domicile offert par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (le Ministère), qui lui a répondu qu'aucuns fonds nouveaux n'étaient disponibles et qu'il existait une longue liste d'attente. L'hôpital local a suggéré à la famille de confier la garde du bébé à la SAE locale. Les dirigeants du Ministère ont expliqué au personnel de l'Ombudsman qu'ils ne pouvaient pas aider cette famille car les besoins du bébé étaient surtout médicaux et le Ministère a donc transmis le dossier au ministère de la Santé. Notre Bureau a persisté et il a fini par obtenir que l'organisme de coordination des services locaux aide la famille à traiter avec le CASC, pour obtenir l'ensemble des services communautaires disponibles. De plus, un accord a été conclu pour fournir des services à domicile au bébé une fois que sa mère reprendrait le travail.

- La mère d'un petit garçon de sept mois, qui avait subi trois opérations cardiaques et devait en avoir au moins deux autres encore, ne parvenait pas à obtenir suffisamment de soins infirmiers pour lui auprès du Centre d'accès aux soins communautaires. Cette mère estimait qu'elle ne pouvait pas répondre aux besoins de son fils à domicile et elle tentait donc de trouver un placement où il obtiendrait des soins 24 heures sur 24, entre autres pour la paralysie cérébrale et le syndrome de Williams dont il souffrait. À l'hôpital, un travailleur social lui avait dit de communiquer avec la Société d'aide à l'enfance (SAE) locale, mais la SAE l'avait informée qu'elle aurait à renoncer à la garde de son fils. L'organisme de coordination des services locaux au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ne pouvait pas lui venir en aide non plus, bien qu'un dirigeant ministériel ait offert un accord de soins de relève temporaire de 21 jours à toute la famille. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec tous les dirigeants responsables de ce cas et le Ministère a accepté de financer le placement de l'enfant dans un établissement choisi par la famille. De plus, l'organisme de coordination des services locaux a conclu un accord volontaire avec la famille pour l'aider à gérer les fonds et les services attribués à l'enfant.
- Une mère chef de famille avec quatre enfants, âgés de 12 mois à sept ans, a été référée à l'Ombudsman par le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. Son fils de deux ans, qui avait de nombreux problèmes de santé, venait de subir une trachéotomie. L'enfant avait besoin de soins médicaux complexes et de monitorage 24 heures sur 24, et sa mère craignait que les soins infirmiers à domicile offerts par le CASC local soient inadéquats. L'hôpital a demandé à la SAE locale si elle accepterait de prendre l'enfant en placement familial, mais la SAE a refusé, disant que l'enfant avait besoin d'aide médicale et non pas de protection. Le personnel de l'Ombudsman a découvert qu'il n'existait pas de lignes de communication claires entre le ministère de la Santé et celui des Services à l'enfance et à la jeunesse, ce qui rendait difficile la coordination des services. Il a travaillé en collaboration avec le personnel de ces deux ministères, l'organisme de coordination des services locaux, le Réseau local d'intégration des services de santé et le CASC pour que la famille obtienne davantage de soins infirmiers, des services de garderie, une aide au transport pour les rendez-vous médicaux et une formation pour les membres de la famille – tout ceci pour aider la mère à faire face, sans devoir mettre son fils en placement familial.

« Pourquoi les parents doivent-ils encore passer par là? Pourquoi l'aide nécessaire n'est-elle accordée à ces enfants qu'une fois que la crise a éclaté?... M. Marin parle à juste titre d'une 'situation déplorable'... Une fois, c'est trop. Deux fois, c'est insensé. »

Éditorial du *Toronto Star*, 29 juin 2009

Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public – OMLET

Conformément à la *Loi de 2001 sur les municipalités*, et à de rares exceptions près, les municipalités en Ontario doivent tenir leurs réunions de conseil et de comité en public. Depuis le 1er janvier 2008, les membres du public peuvent porter plainte à propos de toutes réunions municipales qui, à leur avis, se sont indûment tenues à huis clos. L'Ombudsman enquête sur ces plaintes dans toutes les municipalités, sauf dans celles qui ont désigné leur propre enquêteur.

Au cours des deux dernières années, l'Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public (acronyme anglais OMLET), a très précisément eu pour rôle d'examiner les plaintes sur les réunions à huis clos et d'enquêter à leur sujet, ainsi que de sensibiliser le public et les municipalités aux exigences de loi concernant les réunions municipales.

Cette année, nous avons reçu **68** plaintes et demandes de renseignements à propos de réunions municipales. Sur ce total, **46** plaintes relevaient du pouvoir de surveillance de l'Ombudsman, tandis que **22** ont été référées aux enquêteurs municipaux désignés.

Nous en sommes venus à la conclusion que bon nombre d'irrégularités concernant les réunions à huis clos découlaient du manque de familiarité des dirigeants municipaux avec les dispositions de la *Loi sur les municipalités*. Nous continuons de saisir les occasions de parler au public et aux dirigeants municipaux partout dans la province pour les sensibiliser à ce qu'on appelle souvent la « Sunshine Law » (loi sur la transparence et l'ouverture).

En octobre 2009, nous avons publié et distribué une deuxième édition de notre *Guide des réunions municipales ouvertes au public*. Ce guide de poche reflète les conclusions des enquêtes menées par notre Bureau, ainsi que les interprétations de la loi et les pratiques municipales exemplaires depuis l'entrée en vigueur de la première « Sunshine Law ».

Le maire de Sarnia, Mike Bradley, à gauche, reçoit le nouveau Guide des réunions municipales ouvertes au public, *que lui remet l'Ombudsman de l'Ontario André Marin, en octobre 2009.*

Il comprend une foire aux questions, des conseils aux dirigeants municipaux et aux éventuels plaignants, ainsi que des extraits de textes de loi pertinents, faciles à consulter. Nous avons distribué environ **9 000** exemplaires de ce guide gratuitement à chaque conseiller municipal et greffier municipal, ainsi qu'à des centaines de dirigeants municipaux en Ontario – que leur municipalité fasse appel aux services d'enquête de l'Ombudsman, ou non. Le public peut obtenir ce guide en s'adressant à notre Bureau, ou le consulter en ligne sur notre site Web[4].

L'Ombudsman est l'enquêteur désigné pour les plaintes sur les réunions à huis clos dans **198** des 444 municipalités ontariennes. Quand la « Sunshine Law » a été édictée, beaucoup de dirigeants municipaux ont craint que le bon fonctionnement des affaires municipales ne soit freiné par une multitude de plaintes vexatoires. Des rumeurs ont circulé dans les milieux municipaux disant que le Bureau de l'Ombudsman allait s'immiscer dans les affaires municipales, qu'il n'avait pas le savoir-faire nécessaire pour enquêter sur les questions municipales et que ses enquêtes seraient longues et coûteuses. Toutes ces insinuations étaient fausses comme les faits l'ont confirmé par la suite. En réalité, c'est tout le contraire qui s'est passé : le nombre total de plaintes est en baisse, la plupart des plaintes déposées à notre Bureau sont résolues sans que nous ayons à mener d'enquête officielle et nos services reflètent nos 35 années d'expérience dans la conduite d'enquêtes administratives à la fois justes et efficaces. Précisons aussi que le Bureau de l'Ombudsman n'a aucun pouvoir – et n'a jamais eu aucun pouvoir – d'enquêter sur les affaires municipales autres que les réunions à huis clos. Enfin, notre Bureau ne fait pas payer – et n'a jamais fait payer – ses services. Plusieurs municipalités qui avaient décidé au départ de désigner leur propre enquêteur sur les réunions à huis clos ont opté pour le recours à nos services en 2009-2010 – en tout, 13 d'entre elles.

OMLET a mené **4** enquêtes sur les réunions à huis clos en 2009-2010. L'une a porté sur la municipalité de Kearney, une autre sur St. Catharines (voir les rapports ci-après) tandis que les deux dernières en sont au stade de la rédaction du rapport final. Tous les autres cas ont été réglés sans enquête officielle.

En plus de faire des recommandations sur le respect des exigences de loi relativement aux réunions ouvertes au public, notre Bureau encourage les municipalités à adopter des pratiques exemplaires. La plupart des dirigeants municipaux auxquels nous avons eu affaire se sont montrés extrêmement coopératifs et disposés à s'assurer que leurs méthodes de réunion à huis clos se conforment à la loi.

Tous les rapports officiels d'enquête d'OMLET sont disponibles auprès de chacune des municipalités ainsi que sur notre site Web (voir Notre rôle – Affaires municipales)[5]. Quand une plainte est résolue sans rapport officiel, l'Ombudsman encourage la municipalité à informer ses citoyens des résultats de l'étude faite par l'Ombudsman.

Voici les détails de certains cas importants traités par OMLET en 2009-2010, qui ont tous été réglés sans que l'Ombudsman ait à publier de rapport.

[4] On peut se procurer le *Guide sur les réunions ouvertes au public* auprès de notre Bureau, ou le consulter et le télécharger à : http://www.ombudsman.on.ca/fr/publications-resources/the-sunshine-law-handbook.aspx

[5] La partie Affaires municipales de notre site se trouve à : http://www.ombudsman.on.ca/fr/what-we-do/municipal-matters.aspx

Enquêtes sélectionnées d'OMLET en 2009-2010

Municipalité régionale de Niagara

Nous avons reçu deux plaintes à propos d'une réunion tenue à huis clos par le Conseil régional de Niagara le 24 juillet 2008, durant laquelle ce conseil a discuté la nomination de représentants à un comité de liaison avec le public. Les enquêteurs d'OMLET ont étudié ces plaintes, sans entreprendre d'enquête officielle. Nous avons déterminé que le conseil était en droit de discuter à huis clos les candidatures au comité, en vertu de l'exception prévue à la *Loi sur les municipalités* portant sur « les renseignements personnels ayant trait à un particulier qui peut être identifié ». Mais notre Bureau a profité de cette occasion pour suggérer des changements aux méthodes de réunion de la Municipalité régionale de Niagara, et notamment pour préconiser que cette municipalité adopte un processus plus ouvert pour les nominations aux comités publics.

Le conseil régional a décidé de ne pas modifier son processus public de nomination, disant qu'il souhaitait préserver l'équilibre entre un processus pleinement public et la confidentialité assurée aux candidats à d'autres postes publics. Toutefois, le conseil régional s'est engagé à apporter plusieurs améliorations. Il a fait le nécessaire pour s'assurer que les résolutions autorisant les huis clos soient conformes aux ordres du jour et décrivent précisément le sujet des débats. Il s'est aussi réengagé à discuter uniquement les questions indiquées dans la résolution autorisant le huis clos. De plus, le conseil régional a demandé à son personnel de veiller à ce que le procès-verbal des réunions à huis clos donne un aperçu général du déroulement de ces réunions. La municipalité a publiquement communiqué sa correspondance au sujet de l'examen de l'Ombudsman.

Ville de Fort Erie

Nous avons reçu une plainte sur une réunion à huis clos tenue par le conseil de Fort Erie le 2 février 2009, durant laquelle le conseil avait discuté de questions relevant du secret professionnel de l'avocat, ainsi que de la proposition d'achat d'une propriété. Au cours de notre examen préliminaire de cette plainte, nous avons découvert que la plus grande partie de la discussion s'était déroulée dans le cadre des exceptions autorisées par la « Sunshine Law ». Mais apparemment, le conseil avait aussi considéré des questions connexes durant ce huis clos.

Notre Bureau a reconnu que la question étudiée par le conseil était relativement complexe et à l'étude de longue date, mais il a rappelé au conseil que les exceptions à la « Sunshine Law » devaient être interprétées de manière étroite. Il a encouragé tous les membres du conseil à faire preuve de discipline et de contrôle, ainsi qu'à s'assurer que, lors d'une réunion à huis clos, seules les questions clairement définies dans la résolution autorisant le huis clos sont discutées – les autres sujets étant débattus en séance ouverte au public.

Notre Bureau a aussi constaté que le procès-verbal du huis clos était très sommaire et il s'est inquiété d'un « vote de paille » tenu lors du huis clos. La *Loi sur les municipalités* stipule qu'à l'exception de circonstances limitées, il ne doit pas y avoir de vote durant un huis clos. Notre Bureau considère que cette interdiction s'étend aux votes officieux. Nous avons conclu que ce « vote de paille » portait sur une question de procédure, ce qui était acceptable durant un huis clos, mais ce fait n'était pas évident à première vue car le procès-verbal était trop succinct.

Les dirigeants municipaux ont généralement été en accord avec nos observations, qu'ils ont communiquées au conseil. Nous avons été informés qu'en plus du sommaire officiel des décisions et des mesures d'action prises à huis clos, qui est rendu public, la ville conserverait désormais un relevé confidentiel plus détaillé de ses débats à huis clos.

Ville de St. Catharines

Nous avons ouvert une enquête officielle d'OMLET sur une plainte alléguant que le conseil municipal de la Ville de St. Catharines s'était réuni indûment à huis clos le 22 juin 2009. Notre enquête a confirmé que la réunion avait porté sur la vente d'une propriété municipale, sujet qui peut être examiné à huis clos. L'Ombudsman n'a donc pas fait de rapport officiel. Néanmoins, le fait que la municipalité ne conserve pas de procès-verbal de ses réunions à huis clos l'a préoccupé.

La *Loi sur les municipalités* stipule que les municipalités doivent tenir un relevé de toutes leurs résolutions, décisions et délibérations lors de leurs réunions, que ces réunions soient tenues en public ou à huis clos. Cette exigence de loi prête à de nombreuses interprétations différentes et nous avons constaté que les méthodes de comptes rendus des délibérations variaient grandement selon les municipalités de la province.

La loi n'exige aucunement que les comptes rendus de réunion soient in extenso. Mais en vertu des principes d'ouverture, de transparence et de responsabilisation, l'Ombudsman considère qu'un compte rendu des « délibérations d'une réunion » doit au moins faire référence aux diverses questions discutées, ainsi qu'à la nature des débats. Nous en avons avisé la Ville et nous l'avons vivement encouragée à faire des comptes rendus plus détaillés de ses réunions à huis clos.

Le conseil a tout d'abord rejeté cette suggestion. Mais après de plus amples discussions avec notre Bureau, il a unanimement voté pour mieux détailler ses comptes rendus de réunions.

Ville de Kearney

Une autre enquête d'OMLET a porté sur une plainte alléguant que le conseil municipal de Kearney s'était indûment rencontré à huis clos avant sa réunion publique ordinaire du 26 juin 2008. Notre enquête a conclu que le public n'avait pas été avisé au préalable des questions qui allaient être considérées à huis clos et que de nombreux sujets avaient été ajoutés en toute dernière minute. De plus, la résolution autorisant le huis clos était générique et avait été prise en l'absence du public. La plus grande partie des délibérations à huis clos pouvait être techniquement considérée comme relevant des renseignements privés – c'est-à-dire être autorisée par l'une des exceptions de la « Sunshine Law » – mais les sujets débattus par le conseil avaient été très vastes.

Notre enquête a déterminé que le conseil s'était trouvé dans une situation difficile lors de cette réunion, faute de secrétaire pour l'aider à suivre la procédure correcte. Au lieu d'émettre un rapport officiel, nous avons donc discuté nos conclusions avec les dirigeants municipaux et nous avons suggéré à la Ville comment améliorer ses processus de réunion. La municipalité a communiqué ces renseignements au public.

Le conseil s'est engagé à apporter divers changements en vue de suivre des pratiques exemplaires de réunions à huis clos, et notamment d'afficher publiquement un ordre du jour pour tout huis clos, en interdisant tout ajout sauf en cas d'urgence. Le conseil a aussi modifié le moment choisi pour ses huis clos lors de ses réunions, afin que le public soit présent lors de la lecture d'une résolution autorisant un huis clos. Enfin, le conseil s'est engagé à indiquer clairement et publiquement les sujets de ses délibérations à huis clos.

Canton de Leeds et des Mille-Îles

Nous avons procédé à un examen préliminaire de plusieurs plaintes à propos de réunions à huis clos tenues par le conseil de Leeds et des Mille-Îles en 2009. Les enquêteurs d'OMLET ont déterminé que, lors de ces réunions, le conseil avait discuté plusieurs éléments ayant trait à « des renseignements personnels à propos d'un particulier pouvant être identifié » – ce qu'il est permis de faire à huis clos. Mais nous avons recommandé au Canton de donner plus de détails dans les ordres du jour et dans les résolutions de réunion à huis clos, et de s'assurer que les délibérations durant les huis clos restent centrées sur les sujets autorisés. Nous avons aussi encouragé la municipalité à tenir des procès-verbaux plus détaillés.

Une des plaintes portait sur une « réunion publique conjointe » tenue en collaboration avec un autre canton le 15 juin 2009. L'autre municipalité avait avisé le public de cette réunion, mais le Canton de Leeds et des Mille-Îles n'en avait rien fait. Nous avons précisé qu'en de telles circonstances, chacune des deux municipalités était tenue de publier un avis de réunion, de faire un compte rendu des délibérations et de se conformer en tout point à la *Loi sur les municipalités* ainsi qu'à ses propres règlements municipaux. Les dirigeants municipaux ont fait savoir qu'ils étaient généralement d'accord avec nos observations, qu'ils ont communiquées au reste du conseil.

Ville de Clarence-Rockland

L'étude d'une plainte sur une réunion à huis clos tenue par le conseil municipal de la Ville de Clarence-Rockland le 29 juillet 2009 a confirmé que cette réunion avait porté sur des questions que le conseil était en droit de discuter en l'absence du public. Mais nous avons remarqué que le huis clos ne s'était pas tenu dans le lieu indiqué par le règlement de procédure de la Ville. Nous avons aussi découvert que le règlement municipal ne comprenait pas de dispositions sur les avis de réunions spéciales. Quand nous avons discuté nos conclusions préliminaires avec la Ville, celle-ci a accepté de revoir son règlement de procédure. Elle a communiqué au public la lettre que nous lui avions envoyée.

Canton du Nord-Est de Manitoulin et des Îles

Les réunions à huis clos tenues par le conseil du Canton du Nord-Est de Manitoulin et des Îles en 2008 et 2009 ont donné lieu à plusieurs plaintes à notre Bureau. Les enquêteurs d'OMLET ont été en mesure de régler chacun des cas en présentant officieusement au Canton les suggestions suivantes : adopter des pratiques exemplaires, donner plus de détails sur les sujets à débattre à huis clos, ne pas ajouter d'éléments à l'ordre du jour en dernière minute, rédiger des procès-verbaux plus détaillés, garantir que les discussions ne virent pas vers d'autres sujets et faire un compte rendu au moins général des réunions au public.

Nous avons aussi étudié une allégation disant que certains conseillers s'étaient réunis indûment – le fait étant qu'ils étaient restés dans la salle de réunion, toutes portes fermées, une fois que le public en était parti. Mais rien n'indiquait que les conseillers avaient poursuivi leurs délibérations ou parlé d'affaires municipales après la réunion. Apparemment, ils avaient simplement bavardé entre collègues et amis. Mais bien sûr, l'incident avait donné lieu à des spéculations sur de possibles irrégularités. Certes, il est tout à fait normal que certains conseillers souhaitent s'attarder après une réunion pour bavarder un peu, mais nous leur avons suggéré de garder alors ouvertes les portes de la salle de réunion. Les observations de l'Ombudsman ont été discutées lors d'une réunion publique. Le conseil a accepté nos suggestions et a fait savoir qu'il envisagerait de modifier ses règlements de procédure en ce sens.

Canton de Plummer Additional

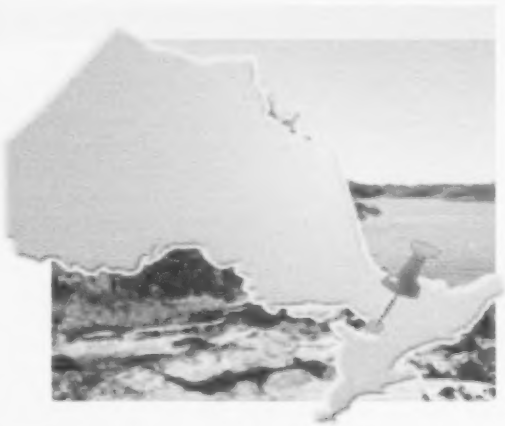
Le greffier du Canton de Plummer Additional ayant été limogé en mars 2009, notre Bureau a reçu plusieurs plaintes alléguant que trois conseillers avaient indûment tenu une réunion à huis clos pour discuter son départ. Plusieurs événements se sont alors succédé, dans un climat de fureur publique. Les trois conseillers ont démissionné, le greffier a récupéré son poste et le public a demandé une enquête exhaustive au ministère des Affaires municipales et du Logement. À la requête du conseil du Canton et de plus de 200 contribuables, le Ministère a examiné les politiques du conseil en matière de personnel et de documentation financière, entre autres. Le rapport du Ministère, publié en février 2010, a fait plusieurs recommandations sur la tenue des réunions dans le Canton. Sur réception du rapport ministériel, le Canton a fait savoir à notre Bureau qu'il apporterait des améliorations à ses processus de réunion. Dans ces circonstances, nous avons considéré que les questions relevant de notre champ de compétence avaient été réglées par l'examen du Ministère et par les engagements du Canton.

Canton de Prince

Les enquêteurs d'OMLET ont examiné une plainte à propos d'une réunion à huis clos du conseil du Canton de Prince, le 27 octobre 2009, durant laquelle ses membres avaient délibéré avec l'avocat du Canton et une tierce partie. Le conseil avait indiqué, avant ce huis clos, qu'il délibérerait en privé d'une question de « litige ou litige potentiel », ce que permet la « Sunshine Law ». Mais nous avons constaté que l'avocat municipal avait fourni des conseils juridiques au conseil durant ce huis clos – ce qui ne cadrait pas avec la raison de « litige » invoquée pour le huis clos – et que les délibérations n'avaient aucunement porté sur un litige en cours ou en instance. Nous avons aussi découvert que la tierce partie à la réunion n'avait donné aucun renseignement à propos d'un litige ou d'un litige potentiel.

Notre Bureau a discuté cette situation avec les dirigeants municipaux et leur a suggéré qu'à l'avenir, le conseil considère attentivement les exceptions autorisées par la *Loi sur les municipalités*, pour déterminer celles qui s'appliquent, le cas échéant, à la délibération d'une question à huis clos. Nous avons aussi constaté que, contrairement à ce qu'exige la loi, l'ébauche de règlement de procédure du Canton ne comprenait pas de disposition sur les avis de réunions spéciales au public. Le Canton a considéré nos conseils et a rendu notre correspondance publique.

Canton de McKellar



Les enquêteurs d'OMLET ont étudié des plaintes à propos de réunions tenues par le conseil du Canton de McKellar de l'été 2008 à l'automne 2009. Nous n'avons pas publié de rapport officiel, mais nous avons fait part de nos inquiétudes à la municipalité à propos de ses procédures de réunions à huis clos.

Ainsi, nous avons découvert que, lors d'une réunion spéciale le 20 août 2008, le conseil avait considéré à huis clos une question de « litige ou litige potentiel » et qu'il avait ensuite discuté un sujet qui n'était pas inscrit à l'ordre du jour et qui ne relevait pas des exceptions de la « Sunshine Law ». Nous avons expliqué qu'à l'avenir, le conseil devrait uniquement considérer à huis clos les sujets permis par la loi et clairement définis au préalable dans une résolution publique autorisant le huis clos.

Nous nous sommes aussi penchés sur deux réunions à huis clos tenues par le comité de consultation publique du Canton en août et en septembre 2009. Étant donné la composition du comité (tous les membres du conseil, le greffier et un membre du public), de même que son objectif (conseils pour une étude sur l'utilisation des terres), nous avons conclu que le comité ne s'était pas conformé à la « Sunshine Law ». Mais comme ce comité avait achevé ses travaux et n'allait sans doute jamais se réunir de nouveau, nous avons décidé de ne pas enquêter plus avant et nous avons simplement incité le conseil à considérer nos observations à l'avenir.

Après avoir étudié une autre plainte concernant une autre réunion spéciale du conseil, tenue le 22 octobre 2009, nous avons conclu que le Canton avait avisé le public de cette réunion, mais que son règlement de procédure ne disait aucunement qu'il était tenu de donner un tel avis. Nous avons encouragé la municipalité à rectifier ce problème.

Exposés de cas

MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

Aide juridique Ontario

Une conduite condamnable

Une plaignante s'est adressée à l'Ombudsman après avoir appris qu'Aide juridique Ontario (AJO) avait envoyé son dossier à une agence de recouvrement, l'accusant d'avoir omis de payer un montant en souffrance et menaçant sa cote de solvabilité. Le problème résultait d'une participation à une entente de frais juridiques signée par elle en 2004. Mais la plaignante était convaincue d'avoir payé toute sa participation, selon le relevé de compte que lui avait envoyé Aide juridique en 2005.

Un membre du personnel de l'Ombudsman a étudié ce cas avec le personnel d'AJO. En 2004 et 2005, AJO avait réglé deux factures à l'avocat de cette femme, d'un total de **1 851,61 $**. Mais la documentation montrait qu'AJO avait négligé d'envoyer à cette femme l'une des factures, pour lui réclamer sa participation aux frais. De plus, AJO n'avait pris aucune mesure avant 2008, parce que cette femme avait déménagé sans donner sa nouvelle adresse à AJO étant donné qu'elle croyait en avoir fini avec cette affaire. À la suite de l'intervention de l'Ombudsman, Aide juridique Ontario a écrit à cette femme et lui a expliqué les erreurs faites à son égard. AJO lui a présenté ses excuses pour toute cette confusion, a avisé l'agence de recouvrement et a convenu d'annuler le montant en souffrance.

Un étrange privilège

Une plaignante a expliqué à l'Ombudsman qu'Aide juridique Ontario lui avait envoyé une facture de **802,28 $**, qui remontait à 1991, et l'avait avisée qu'AJO avait déposé un privilège grevant sa maison, pour non-paiement. La plaignante ne se souvenait pas d'avoir signé le moindre document avec AJO à cette époque et a déclaré que c'était le premier avis qu'elle recevait de cet organisme.

Le personnel de l'Ombudsman a demandé à AJO de revoir ce dossier. AJO a été dans l'incapacité de retrouver le moindre document signé par cette femme pour justifier la somme réclamée. AJO a donc annulé cette dette et a envoyé une lettre à la plaignante pour l'en aviser. La plaignante a été très soulagée de ne plus avoir à s'inquiéter d'un privilège grevant sa maison.

MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE

Une grand-mère dans le besoin

Leur mère ne pouvant plus s'occuper d'eux, trois enfants avaient été accueillis par leur grand-mère, qui voulait éviter qu'ils ne soient confiés à la Société d'aide à l'enfance (SAE) locale. Cette grand-mère avait dépensé **1 700 $** en frais scolaires, en vêtements et autres fournitures pour les enfants. Elle s'est plainte à l'Ombudsman qu'elle avait été informée qu'elle serait remboursée de ces dépenses si elle conservait tous ses reçus – mais que, quand elle avait essayé de se faire rembourser, on lui avait dit qu'elle ne pouvait présenter que quelques reçus à la fois. De plus, plusieurs reçus qu'elle avait envoyés à la SAE s'étaient perdus. L'Ombudsman n'est pas en droit d'enquêter sur le traitement des demandes de remboursement aux SAE, mais ayant parlé au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le personnel de l'Ombudsman a appris que cette grand-mère était admissible aux fonds de démarrage de la SAE, conformément aux Directives de politiques des fonds permanents de l'Ontario. Ces fonds peuvent être alloués aux membres de la famille qui s'occupent d'un enfant, évitant ainsi qu'il ne soit confié à une SAE. Cette grand-mère a été informée des démarches à faire pour présenter une plainte et la SAE a finalement décidé de lui rembourser intégralement toutes ses dépenses pour les enfants.

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

Rien ne vaut des soins à la maison

Une femme de 28 ans souffrant de problèmes de santé mentale et d'une maladie génétique était devenue gravement dépressive, avec un stress post-traumatique, après s'être blessée dans un foyer de groupe. Sa mère a demandé l'aide du Bureau de l'Ombudsman car elle ne parvenait pas à traiter avec le ministère des Services sociaux et communautaires qui lui avait promis, disait-elle, de lui apporter « tout l'appui nécessaire » pour s'occuper de sa fille à la maison.

La plaignante a expliqué que le Ministère n'avait pas répondu à ses courriels lui demandant son aide financière pour les soins à sa fille et qu'il n'avait pas donné adéquatement suite à ses plaintes à propos de l'ancien foyer de groupe de sa fille. Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec les dirigeants ministériels, qui lui ont expliqué l'absence de réponse aux courriels de la mère par un oubli administratif. Des mesures ont été prises pour allouer les fonds requis à la jeune femme et pour rembourser la famille des dépenses déjà faites. Le Ministère a aussi accepté d'envoyer à la famille une lettre détaillant les mesures d'action prises en réponse aux plaintes déposées par elle contre le foyer de groupe.

La famille a été ravie de la conclusion de cette affaire et a avisé notre Bureau qu'elle avait obtenu un remboursement de **2 550 $** du Ministère. La famille a ajouté que sa fille réagissait bien à la thérapie financée par le Ministère et qu'elle se portait bien depuis son retour à la maison.

Bureau des obligations familiales

La couleur de l'argent

Une femme s'est plainte à l'Ombudsman que le Bureau des obligations familiales (BOF) ne voulait pas lui remettre un paiement de pension alimentaire de 1 200 $ fait par son ex-conjoint, alors qu'elle attendait près de 7 000 $ d'arriérés. L'explication donnée par le BOF était la suivante : l'ex-conjoint ayant présenté une demande de protection de la faillite, le BOF ne pouvait percevoir que la pension courante, mais pas les arriérés. Le BOF a confirmé qu'il conservait le paiement de 1 200 $ fait par l'ex-conjoint pendant que celui-ci était sous le régime de protection de la faillite.

Le personnel de l'Ombudsman a demandé au BOF de reconsidérer la question et celui-ci a finalement accepté que l'ex-conjoint fasse un paiement supplémentaire volontaire pour payer ses arriérés de pension, même s'il n'était pas libéré de faillite. Le BOF a fait parvenir les **1 200 $** à la plaignante.

Une erreur coûteuse

Un homme s'est plaint à l'Ombudsman que le BOF n'exécutait pas une ordonnance du tribunal datant de juin 2005 et enjoignant à son ex-conjointe de payer 1 079 $ par mois pour leurs deux enfants. Cet homme attendait des arriérés de plus de 30 000 $. Quand il s'était plaint au BOF de ne pas avoir reçu de paiement pendant des années, celui-ci lui avait dit que les obligations de son ex-conjointe avaient été suspendues à la suite d'une ordonnance du tribunal datant de septembre 2005 et résultant d'une motion déposée par elle.

Le personnel de l'Ombudsman a conclu que le BOF avait fait une erreur dans l'application d'une condition de l'ordonnance du tribunal et avait erronément cessé d'exécuter l'ordonnance à l'endroit de l'ex-conjointe. Le BOF a revu ce dossier à notre demande. Il a reconnu son erreur et a constaté qu'il avait manqué plusieurs occasions de percevoir les paiements de pension.

Le BOF a donc de nouveau exécuté l'ordonnance de paiement et a conclu un accord avec l'ex-conjointe pour qu'elle paie des arriérés de **800 $** par mois, en plus de la pension alimentaire mensuelle courante. Le BOF a présenté ses excuses au plaignant et lui a communiqué les coordonnées de l'agent responsable de son dossier, au cas où il aurait tout autre problème ultérieur.

Un revers de fortune

Un homme s'est plaint à l'Ombudsman que le BOF lui demandait de payer environ 12 500 $ d'arriérés de pension alimentaire, alors qu'une ordonnance du tribunal avait suspendu le paiement de ces arriérés. Cet homme ayant refusé de faire ces paiements, le BOF avait fait suspendre son permis de conduire et l'homme avait dû payer volontairement 5 000 $ pour le récupérer. Il avait aussi commencé à faire un paiement mensuel de 100 $.

Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le BOF. Celui-ci a réexaminé l'ordonnance du tribunal et a confirmé qu'il avait fait une erreur en exigeant ces paiements. Le BOF a accepté de rembourser **9 150 $** au plaignant, somme qui comprenait ce qu'il avait dû payer pour récupérer son permis de conduire.

Trop peu, trop tard

Au début de juin 2008, une femme s'est plainte au BOF de ne pas avoir reçu de paiements de pension de son ex-conjoint depuis six mois. Le BOF a entrepris des démarches pour obtenir un bref de saisie-exécution, mesure standard qui empêche un payeur de vendre tout avoir tant qu'il doit des arriérés de pension.

Cette femme a appelé de nouveau le BOF en juillet et en août, pour l'aviser que son ex-conjoint vendait alors sa maison. Aucun bref de saisie-exécution n'avait encore été émis. En décembre 2008, toujours sans réponse du BOF, cette femme a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman. À la requête du personnel de l'Ombudsman, le BOF a étudié le dossier et a découvert que le bref de saisie-exécution avait finalement été déposé en septembre. Mais c'était trop tard : l'ex-conjoint avait vendu sa maison. Le BOF avait donc manqué l'occasion d'imposer un privilège grevant la propriété.

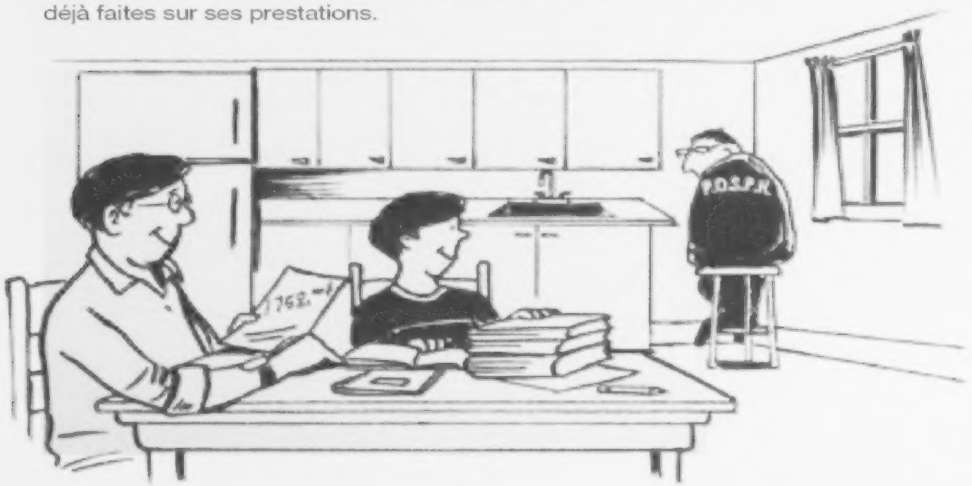
Heureusement, le BOF a pu aviser le titulaire de l'hypothèque qu'il y avait des arriérés. La plaignante et son ex-conjoint ont négocié le paiement de plus de 26 000 $ que celui-ci devait – dont 14 975 $ sont allés à elle – ainsi que de futurs paiements mensuels réguliers.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Des leçons durement apprises

Un homme handicapé percevait des prestations mensuelles du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Son fils atteint de déficience cognitive vivait avec lui et, depuis 2005, il recevait un enseignement à domicile. En avril 2008, le POSPH avait avisé le père que son fils ne pouvait pas être considéré comme une personne à charge pour la période de janvier 2005 à mai 2006, car il n'avait pas reçu de confirmation écrite indiquant que le garçon était inscrit auprès du conseil scolaire local en tant qu'élève à domicile. Le POSPH avait calculé que le père avait donc perçu 4 847,39 $ de trop, somme qu'il allait récupérer en faisant des retenues mensuelles sur les futures prestations.

Le père, qui se trouvait dans une situation financière très difficile, a fait appel au Bureau de l'Ombudsman. Il a déclaré que le POSPH savait pertinemment que le handicap de son fils l'empêchait de fréquenter l'école et il a dit avoir donné la preuve écrite que son fils recevait un enseignement à domicile en novembre 2005. Le personnel de l'Ombudsman a demandé au POSPH de revoir ce dossier. Le POSPH a confirmé que cet homme lui avait bien remis la preuve que son fils faisait ses études à domicile. Cette erreur ayant été résolue, le POSPH a remboursé **1 758,68 $** à cet homme pour les retenues déjà faites sur ses prestations.



Un toit sur la tête

Une femme souffrant de lésions cérébrales et de troubles de mémoire s'est plainte à l'Ombudsman qu'elle allait perdre ses prestations du POSPH et qu'elle serait expulsée de son logement si elle ne pouvait plus payer son loyer. Ses difficultés étaient d'autant plus grandes que sa mère était hospitalisée, en phase terminale.

L'agent responsable de son dossier lui avait dit que le POSPH allait cesser de lui payer une aide au loyer car elle n'avait pas fourni de preuve de résidence. Mais le personnel de l'Ombudsman a appris que cette femme avait dû récemment déménager en raison d'une infestation de punaises des lits et qu'elle avait fourni la preuve de sa résidence au POSPH. Cependant, elle ne s'était pas trouvée à domicile quand l'agent responsable de son dossier avait tenté de communiquer avec elle. En effet, elle passait beaucoup de temps avec sa mère hospitalisée et résidait quelquefois chez des amis qui pouvaient lui faire faire la navette entre sa résidence et l'hôpital.

Notre Bureau a communiqué avec l'agent responsable de ce dossier et avec un directeur régional du POSPH, qui ont fait le nécessaire pour transférer les paiements de loyer du POSPH directement au propriétaire de la plaignante. Le directeur régional a aussi fait des démarches pour obtenir des billets d'autobus afin que cette femme puisse rendre visite à sa mère à l'hôpital et puisse récupérer ses chèques de besoins essentiels au bureau du POSPH.

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS

Une correction aux Services correctionnels

Un détenu s'est plaint à l'Ombudsman d'une erreur de l'administration concernant la durée de son emprisonnement. Il a expliqué qu'il avait été condamné à 80 jours de prison, mais que son mandat d'incarcération indiquait par erreur une peine de 180 jours. Une nouvelle ordonnance du tribunal avait été émise pour rectifier cette erreur, mais le personnel du centre correctionnel ne semblait pas être au courant de ce changement. Le plaignant voulait faire rectifier au plus vite cette erreur, car sa peine de prison devait prendre fin dans les trois jours à venir. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le service des dossiers au centre correctionnel pour obtenir la rectification de cette erreur et pour s'assurer que le détenu serait libéré à la bonne date.

Libre enfin? Pas vraiment

Un détenu qui attendait de passer au tribunal depuis cinq mois et demi a appris que la date de son procès avait été avancée de huit jours, du 12 juin au 4 juin. Le jour du procès, les accusations à son endroit ont été rejetées. Le détenu a donc cru qu'il allait sortir libre du tribunal. Mais à sa grande surprise, les autorités l'ont ramené à la prison, où il appris qu'il devrait rester incarcéré pendant huit jours encore.

Aussitôt, cet homme a appelé le Bureau de l'Ombudsman. Notre personnel a communiqué avec le responsable des dossiers au pénitencier. Celui-ci a confirmé que la documentation du tribunal n'avait pas été mise à jour et n'indiquait pas que le procès avait été avancé. Le plaignant a été libéré, à son immense soulagement.

MINISTÈRE DES FINANCES : COMMISSION DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

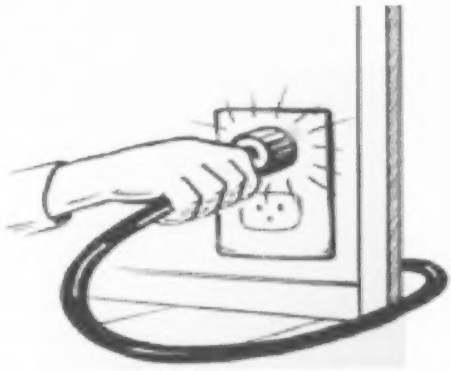
Une simple question de paperasserie

En juillet 2009, le bureau d'un député provincial a porté plainte au Bureau de l'Ombudsman, au nom d'une de ses contribuables qui n'était pas d'accord avec l'évaluation foncière de la SEFM pour 2006 et qui avait fait appel à la Commission de révision de l'évaluation foncière (CREF) en juin 2006. Cette femme n'ayant reçu aucune nouvelle de son appel, elle avait communiqué avec la CREF, qui avait dit ne pas avoir reçu sa demande dans les délais requis – ce qui rendait impossible son appel. Le personnel de l'Ombudsman a fait parvenir à la CREF des copies de l'appel présenté par la propriétaire et de la confirmation de télécopie prouvant que cet appel avait été présenté. À la suite de l'intervention de l'Ombudsman, la CREF a accepté d'entendre l'appel de cette femme.

MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DE L'INFRASTRUCTURE

Hydro One

La fée électricité



Une femme qui s'occupait de sa mère de 81 ans, alitée à domicile, a vu sa facture d'électricité passer à 600 $ par mois car sa mère avait constamment besoin de machines à oxygène et de ventilation. Cette femme avait bien du mal à payer ses factures d'électricité, car elle disposait d'un revenu modeste et car la pension alimentaire versée par son ex-conjoint avait diminué. Malgré ces difficultés, elle avait réussi à réduire ses arriérés de 4 400 $ à 1 300 $.

En dépit de cette bonne volonté, Hydro One l'avait avisée que l'électricité serait coupée dans les 24 heures. Cette femme avait donc appelé son député, puis l'Ombudsman, pour obtenir leur aide de toute urgence car elle craignait que l'équipement de maintien des fonctions vitales de sa mère ne soit déconnecté. Un membre du personnel de l'Ombudsman a communiqué avec un haut dirigeant d'Hydro One et lui a expliqué la situation. Hydro One a décidé d'accorder un répit de deux semaines à cette femme, le temps qu'elle trouve les fonds pour payer ses arriérés – ce qu'elle a pu faire avec l'aide de sa famille.

Une erreur étonnante

Un propriétaire a été tout étonné de recevoir par courriel un sondage d'Hydro One, qui était adressé aux propriétaires d'entreprises commerciales. Il a découvert alors que, avant l'achat de sa maison en 2003, celle-ci avait été classée comme une propriété commerciale et non pas résidentielle. Depuis, Hydro One lui appliquait un tarif commercial, supérieur au tarif résidentiel. L'homme a demandé à Hydro One de le rembourser, mais Hydro One n'a accepté de le faire que pour 2009 – soit pour un total de 172 $.

Quand cet homme a fait appel à notre aide, nous avons demandé à Hydro One de réexaminer ce dossier, précisant que le plaignant avait jusqu'alors complètement ignoré qu'Hydro One avait surfacturé durant ces six années. Hydro One a accepté de revoir le dossier et a remboursé rétroactivement le plaignant à compter de 2003, pour un total de **2 189,89 $**.

La facture du voisin

Une femme a appelé Hydro One pour ouvrir un compte, après avoir emménagé dans un nouvel appartement avec son mari. Aucun employé d'Hydro One n'étant venu faire le branchement, le mari avait appelé à son tour et avait ouvert un compte à son nom. Trois ans plus tard, cette femme avait reçu un appel d'une agence de recouvrement, l'avisant qu'elle avait une grosse facture d'électricité en souffrance.

L'explication était la suivante : le compte pour lequel cette femme avait reçu une facture était celui de l'appartement voisin. Sans que le couple n'en sache rien, Hydro One avait ouvert un compte au nom de cette femme pour le mauvais appartement – et lui avait facturé la consommation d'électricité de l'appartement voisin depuis 2006. Quand le couple avait essayé d'expliquer la situation, Hydro One leur avait dit qu'ils devraient payer tout le montant en souffrance et intenter des poursuites au voisin pour essayer de récupérer cet argent.

Un membre du personnel de l'Ombudsman a communiqué avec Hydro One au nom du couple et a donné la preuve que cette femme n'avait jamais occupé l'appartement voisin, pour lequel elle avait reçu à tort des factures d'électricité. Hydro One a reconnu son erreur et a demandé à l'agence de recouvrement de fermer le dossier.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

Combler une lacune

Le père d'un jeune adolescent de 15 ans, ayant de graves besoins particuliers et souffrant notamment du syndrome d'Asperger, d'hyperactivité avec déficit de l'attention et de troubles de l'anxiété, a fait appel à l'Ombudsman pour obtenir le remboursement des médicaments de son fils. L'adolescent était sorti d'un établissement de soins avec des médicaments pour seulement 10 jours et son père ne pouvait pas en acheter d'autres car il était dans l'incapacité de travailler en raison d'une invalidité. Il attendait l'aide du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et celle du Programme de médicaments de l'Ontario.

Notre Bureau a expliqué l'urgence de la situation au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, qui avait fait le placement de l'adolescent dans l'établissement de soins. Celui-ci a accepté de rembourser les médicaments pendant deux semaines de plus, pour un total de **235 $**, le temps que la famille obtienne une prise en charge par le Programme de médicaments de l'Ontario.

Au septième ciel

Une mère chef de famille, avec six enfants, attendait l'arrivée du septième dans un mois quand elle a communiqué avec l'Ombudsman. L'Assurance-santé de l'Ontario venait d'annuler la prise en charge de sa famille car elle avait résidé hors du pays trop longtemps. La plaignante a affirmé qu'ils étaient rentrés au Canada en août 2008. Elle avait fourni des documents à ServiceOntario prouvant qu'elle résidait à la même adresse depuis janvier 2009 et que ses enfants avaient fréquenté l'école en Ontario durant l'année scolaire 2008-2009. Mais l'organisme avait décidé que ce n'était pas suffisant. Le personnel de l'Ombudsman a demandé au ministère de la Santé et des Soins de longue durée de considérer un appel de cette demande, pour obtenir un règlement accéléré. Après avoir étudié le dossier, le Ministère a accepté de réassurer les enfants, et il a fait de même pour la mère quelques jours plus tard – tout juste à temps pour l'arrivée du septième bébé.

Double difficulté

Une femme avait dû aller accoucher de ses jumeaux aux États-Unis, en raison du manque de place à l'hôpital local. Les jumeaux étaient nés prématurément et avaient besoin de soins médicaux intensifs.

L'Assurance-santé de l'Ontario avait dit à la mère que les nouveau-nés bénéficieraient d'une prise en charge durant une année, à condition toutefois qu'elle obtienne leur citoyenneté canadienne étant donné qu'ils étaient nés aux États-Unis. La mère avait appris que la demande de citoyenneté ne serait sans doute pas traitée avant la fin de la prise en charge de l'Assurance-santé.

Elle a donc fait appel à l'Ombudsman pour obtenir une prolongation de la prise en charge des enfants par l'Assurance-santé. À la suite de notre intervention, l'Assurance-santé a accordé six mois supplémentaires aux jumeaux, le temps que la demande de citoyenneté aboutisse.

Un chèque prioritaire

Une personne du troisième âge, qui était diabétique et qui vivait seule avec un revenu fixe, s'est adressée à l'Ombudsman quand son chèque de remboursement pour ses aiguilles à stylo d'insuline n'est pas arrivé du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le Ministère lui avait simplement dit qu'elle n'obtiendrait plus d'aide financière, sans aucune explication. Un membre du personnel de l'Ombudsman a communiqué avec un coordonnateur principal du programme au Ministère. Celui-ci a déterminé qu'il y avait eu erreur et un chèque de **170 $** a été envoyé à la plaignante par poste prioritaire.

MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS

Une question de temps

Une étudiante en sciences et en soins infirmiers, inscrite dans un collège communautaire, s'est plainte à l'Ombudsman d'avoir dû payer des frais entiers d'inscription alors qu'elle ne suivait que deux cours, soit moins de la moitié d'une inscription à plein temps. Elle a expliqué qu'elle avait dû abandonner plusieurs cours l'année précédente en raison d'une maladie et qu'elle s'était réinscrite à temps partiel. Le collège ayant affirmé que ses frais d'inscription étaient calculés à partir d'un barème imposé par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec ce Ministère. Celui-ci a confirmé que les étudiants à temps partiel ne devraient pas payer les mêmes frais d'inscription que les étudiants à temps plein. Le Ministère a communiqué avec le collège, qui a remboursé **1 355,49 $** de frais d'inscription à l'étudiante.

Le coût de la vie

Après avoir perdu son emploi, une femme avait reçu l'approbation de s'inscrire au programme de Développement des compétences Ontario offert par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Ce programme de formation couvre les frais d'études et de coût de la vie pour le recyclage professionnel. Deux mois après son entrée dans un collège privé d'enseignement professionnel où elle étudiait la gestion des entreprises, ce collège avait fermé. Le Ministère avait dit aux étudiants qu'ils pouvaient poursuivre leur formation dans un autre collège. Mais quand cette étudiante avait opté pour cette solution, on lui avait dit qu'elle ne recevrait que 203 $ par semaine pour ses indemnités de coût de la vie – soit moins de la moitié de ce qu'elle percevait auparavant dans l'autre collège.

Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec un directeur régional du Ministère, au nom de cette étudiante. Celui-ci a étudié le dossier et a confirmé qu'il y avait eu erreur. Le Ministère s'est engagé à verser à l'étudiante les indemnités de coût de la vie dont elle bénéficiait lors de son premier contrat.

Sauvée par la cloche

Une femme, qui avait perdu son emploi puis sa maison en raison de la fermeture de l'entreprise où elle travaillait, avait fait une demande d'inscription à un collège d'arts appliqués et de technologie. Elle vivait chez sa mère, avec ses deux enfants à sa charge. Elle avait aussi présenté une demande d'aide financière au programme Deuxième carrière offert par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Son cours collégial devait commencer le 8 septembre 2009 mais, le 3 septembre, elle n'avait toujours aucune nouvelle de Deuxième carrière.

Elle s'est donc adressée à l'Ombudsman car elle s'inquiétait de ne disposer d'aucun revenu alors que l'année d'études allait commencer.

Le personnel de l'Ombudsman a immédiatement communiqué avec le directeur régional du Ministère, qui a expliqué qu'il y avait eu une forte augmentation des demandes au programme Deuxième carrière. À la veille de la Fête du travail, tout juste avant le début de l'année collégiale, le programme avait 120 dossiers en cours. Le personnel ministériel a fait savoir qu'il travaillerait durant la longue fin de semaine pour traiter toutes les demandes. Le 8 septembre à 8 h 30 le matin, le Ministère a avisé cette femme que sa demande avait été acceptée. Elle a envoyé un message à l'Ombudsman pour lui dire « Mille mercis! »

Un apprenti démuni

Un jeune homme de 23 ans au chômage, inscrit au programme d'apprentissage du ministère de la Formation et des Collèges et Universités, avait suivi un cours de formation approuvé par le Ministère pendant deux mois en janvier 2008. Il était admissible aux critères de prestations de Développement des compétences Ontario, programme qui vient en aide aux apprentis non admissibles à l'assurance-emploi durant leurs études en classe. Mais durant tout ce cours, le jeune homme ne savait pas s'il serait admissible ou non à l'assurance-emploi. La décision, négative, n'était arrivée qu'à la fin du cours. Le Ministère avait alors informé le jeune apprenti que ses prestations de Développement des compétences Ontario ne seraient pas rétroactives.

Durant tout son cours, le jeune homme sans revenu avait dû emprunter à sa famille pour ses frais de subsistance et pour faire sa navette quotidienne de trois heures entre sa résidence et son lieu de formation. Il s'est plaint au Ministère et à son député. En mai 2009, il a porté plainte auprès de l'Ombudsman. Notre personnel a étudié la politique de prestations de Développement des compétences Ontario. Après quoi il a fait remarquer au Ministère que cette politique ne faisait aucune référence à la question de la rétroactivité des prestations. Le Ministère est alors revenu sur sa décision et a payé au jeune homme la somme de **2 125 $**, plus d'un an et demi après son admissibilité aux prestations.

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

La fin d'un fardeau

La mère d'une jeune femme atteinte d'un cancer en phase terminale a porté plainte à l'Ombudsman en mai 2009 à propos de la demande d'exonération du remboursement du prêt d'études présentée par sa fille. Cette demande, faite pour raison médicale, avait été soumise au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) en janvier 2009. La jeune femme, qui avait elle-même deux enfants, espérait obtenir cette exonération avant sa mort pour éviter toute difficulté financière à sa famille. Un membre du personnel de l'Ombudsman ayant communiqué avec le RAFEO, un dirigeant a confirmé que la demande d'exonération avait été approuvée et que le RAFEO cesserait tout recouvrement de son prêt de 12 264 $. Avec la permission de la jeune femme, nous avons confirmé auprès du Centre de service national de prêts aux étudiants que ses prêts de 9 000 $ seraient eux aussi déclarés irrécouvrables.

Un écart ahurissant

Une jeune fille de 19 ans avait fait une demande en ligne au RAFEO et avait obtenu une estimation de l'aide financière qui lui serait accordée si elle étudiait la coiffure dans un collège communautaire. Elle avait ensuite fait une demande d'inscription au collège, qui avait été acceptée. Ses parents avaient pris une ligne de crédit, garantie par la valeur de leur maison, pour l'aider à payer son loyer et le premier versement de ses frais d'inscription avant l'arrivée du prêt.

Tout juste avant de commencer son cours, l'étudiante avait reçu l'approbation de sa demande au RAFEO, mais le montant de l'aide était bien inférieur à l'estimation première. Elle avait été informée que les étudiants célibataires inscrits aux programmes de coiffure n'avaient droit qu'à 210 $ par semaine, alors que, pour tous les autres programmes d'études approuvés, le RAFEO leur accordait jusqu'à 350 $ par semaine.

La jeune fille s'est plainte à l'Ombudsman. Notre personnel a communiqué avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, qui a accepté de revoir sa politique. Il a ensuite modifié cette politique pour allouer aux étudiants des programmes de coiffure la même aide financière du RAFEO qu'aux autres étudiants. À compter du 1er août 2009, les étudiants célibataires peuvent recevoir jusqu'à 350 $ par semaine d'études, tandis que les étudiants mariés ou seuls chefs de famille peuvent obtenir jusqu'à 545 $ par semaine.

Bien que le changement du Ministère ne soit pas rétroactif, l'étudiante a été heureuse de savoir que d'autres en bénéficieraient. Elle nous a fait savoir qu'elle avait réussi à obtenir des bourses collégiales pour suivre ses études.

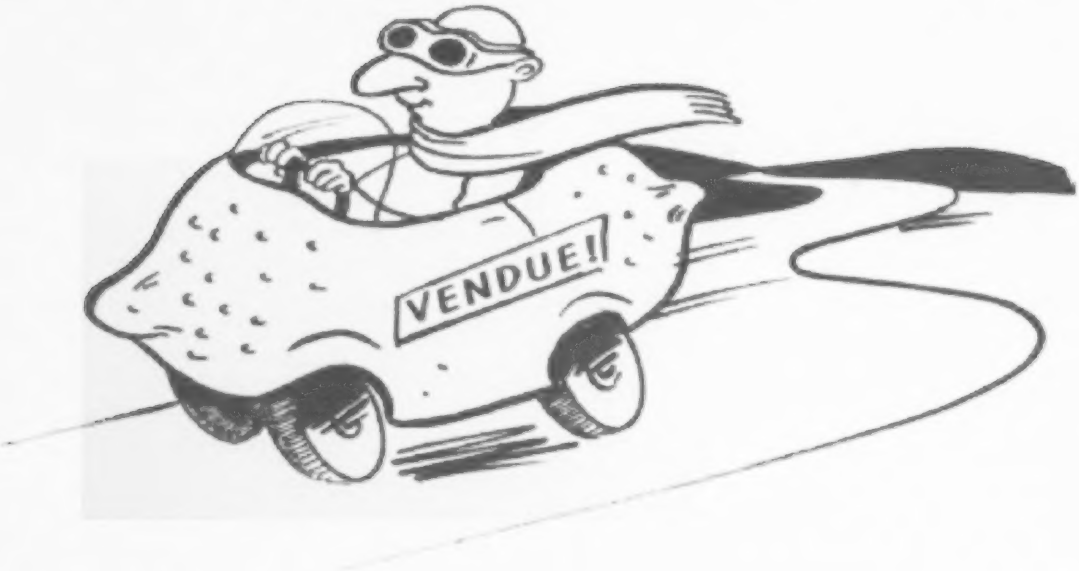
MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Travaux routiers dangereux

Une femme s'est plainte à l'Ombudsman de ne pas avoir reçu un chèque d'indemnisation que le ministère des Transports s'était engagé à lui envoyer cinq semaines auparavant. Ce chèque devait l'indemniser pour des dégâts subis par sa voiture en raison de travaux de construction sur une grand-route provinciale.

Quand le personnel de l'Ombudsman s'est adressé à la Section des services municipaux et routiers, au ministère des Transports, le chef de service a passé en revue ce dossier et a découvert que le chèque en question n'avait jamais été émis. Dix jours plus tard, un chèque de **4 481,65 $** a été envoyé à la plaignante.

La plaignante a aussi déploré le manque de renseignements donnés sur le site Web du Ministère à propos de la manière de faire une réclamation dans de telles circonstances. Le personnel de l'Ombudsman en a parlé au Ministère, qui a mis à jour son site Web pour donner plus de renseignements sur les demandes d'indemnisation liées aux services routiers, et pour indiquer les coordonnées de la section responsable.



Avis aux consommateurs!

Un homme qui avait acheté un véhicule d'occasion à un vendeur privé, pour un montant de 14 000 $, s'était plaint à l'Ombudsman car il n'avait pas pu faire immatriculer ce véhicule au ministère des Transports. Avant son achat, il s'était procuré une Trousse d'information sur les véhicules d'occasion, mais rien dans cette trousse ne lui avait permis d'identifier le moindre problème quant au véhicule. Cependant, quand il avait voulu faire immatriculer le véhicule, il avait été avisé qu'il ne pourrait pas le faire en raison d'une suspension administrative. Le personnel du Ministère a référé cet homme à son Unité des marques de véhicules, qui lui a dit qu'elle enquêtait sur la documentation de ce véhicule et sur les circonstances de sa vente, car il avait été importé des États-Unis au Canada. Le personnel du Ministère estimait que, comme l'ordre de suspension administrative avait été émis avant la trousse d'information, le véhicule aurait dû être identifié comme non transférable.

En parlant au Ministère, le personnel de l'Ombudsman a appris que le véhicule avait été importé au Canada avec une documentation frauduleuse qui omettait d'indiquer des dégâts et des réparations antérieurs. Le Ministère avait estimé que le véhicule ne pouvait pas prendre la route et avait demandé à cet homme de payer 4 700 $ de réparations, plus 300 $ pour de nouveaux certificats d'inspection. Trois mois plus tard, cet homme avait tenté une fois de plus de faire immatriculer son véhicule.

En raison des réparations et des antécédents frauduleux du véhicule, sa valeur avait été réévaluée à la baisse à 7 000 $ – soit environ la moitié de ce que son nouveau propriétaire l'avait payé (avec en plus la taxe de vente provinciale sur les 14 000 $ du prix d'achat). À la demande de l'Ombudsman, le Ministère a accepté de revoir la demande d'indemnisation du plaignant pour les pertes subies du fait que le Ministère avait omis d'inclure des renseignements sur l'état défectueux du véhicule dans sa trousse d'information.

Toutefois, le Ministère a reconnu que son système informatique n'était pas en mesure de produire une trousse d'information qui aurait signalé à l'acheteur la suspension administrative pour son véhicule, avant l'achat. Le Ministère s'est donc engagé à perfectionner son système informatique pour donner aux consommateurs des renseignements sur l'état des véhicules, lors de l'achat.

Vos commentaires

Je vous félicite de votre vigilance continue et de celle exercée avec compétence par votre personnel, pour que les politiques, les programmes et les services du gouvernement de l'Ontario répondent aux besoins et aux attentes des citoyens de notre province.

– LE PREMIER MINISTRE DALTON MCGUINTY, LETTRE À L'OMBUDSMAN, 21 MAI 2009

Je vous félicite de vos accomplissements. Bravo de réussir à 'faire beaucoup avec peu'!

– LA JUGE EN CHEF DE LA COUR SUPÉRIEURE DE JUSTICE DE L'ONTARIO, HEATHER FORSTER SMITH, LETTRE À L'OMBUDSMAN, JUILLET 2009

Vos efforts ont contribué à la justice sociale, aux affaires communautaires, aux politiques publiques et aux lois et ils se sont avérés utiles pour tous les Ontariens.

– ELIZABETH WITMER, DÉPUTÉE (PC – KITCHENER-WATERLOO), LETTRE À L'OMBUDSMAN, 8 AVRIL 2009

Je peux vous dire, en tant qu'ancien ministre, que vos petites antennes s'agitent quand vous vous demandez si l'Ombudsman s'intéresse à quelque chose dans votre ministère... Mais c'est ce qui garantit que, du premier ministre jusqu'aux adjoints parlementaires, les ministres font leur travail. Le public peut ainsi être assuré, en toute confiance, que le gouvernement est tenu de rendre des comptes.

–LE PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE, STEVE PETERS (L – ELGIN-MIDDLESEX-LONDON), DANS UNE ALLOCUTION AUX PARTICIPANTS À L'ATELIER « AIGUISEZ-VOUS LES DENTS », BUREAU DE L'OMBUDSMAN, 1ER DÉCEMBRE 2009

Si vous cherchez un vrai chien de garde, un homme ou une femme qui fait la garde, c'est au Bureau de l'Ombudsman que vous le trouverez. Car chaque fois que cet agent s'est attaqué à un problème, il l'a réglé d'une manière qui suscite le respect et qui fait le jour pour dire clairement au ministre 'voici les problèmes'... L'Ombudsman a présenté des rapports extrêmement forts qui nous obligent tous à rendre des comptes.

– ROSARIO MARCHESE, DÉPUTÉ (ND – TRINITY-SPADINA), *JOURNAL DES DÉBATS*, 29 SEPTEMBRE 2009

Je tiens à vous féliciter pour l'honneur que vous a fait l'Association du Barreau de l'Ontario en vous décernant le prix d'excellence Tom Marshall, sa plus haute distinction attribuée aux avocats qui pratiquent dans le secteur public. Ce prix vient souligner le travail innovateur que vous avez accompli pendant de nombreuses années dans le secteur public. La contribution exceptionnelle que vous avez apportée à l'Ontario en tant qu'Ombudsman a profité à des millions de personnes. Les réformes gouvernementales que vous avez suscitées ainsi que l'établissement de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman ont aidé à créer une fonction publique plus responsable et transparente dans la province de l'Ontario.

– ALLAN ROCK, RECTEUR ET VICE-CHANCELIER, UNIVERSITÉ D'OTTAWA, LETTRE À L'OMBUDSMAN, 15 AVRIL 2009

Vos commentaires

Je suis très heureuse de voir qu' « il y en a pour tout le monde » dans votre rapport annuel. Du coup, j'ai l'impression que nous sommes tous dans le même bateau.

– SHARON WILTON, MESSAGE ENVOYÉ À OMBUDSMAN.ON.CA, 23 JUIN 2009

Il a prouvé, sans exception, qu'il était le chien de garde fidèle et libre du peuple. Avec leurs enquêtes approfondies sur les plaintes à propos du gouvernement de l'Ontario et de ses organismes, lui et son personnel ont fait plus pour les citoyens de cette province que quiconque était en droit d'espérer.

– ELLEN WATSON, LETTRE À LA RÉDACTION, *THE AURORAN*, 23 MARS 2010

Les enquêtes de M. Marin, surtout celles sur le secteur de la santé qui m'est le plus connu, ont aidé des milliers d'Ontariens et ont vraiment contribué à simplifier le labyrinthe bureaucratique au ministère de la Santé pour les patients. Il a incité la province à améliorer le dépistage des maladies chez les nouveau-nés, qui est passé de deux tests à 29, sauvant ainsi 50 bébés chaque année d'un grave handicap ou de la mort... Sa dernière intervention, qui a convaincu le gouvernement d'élargir le financement du médicament anticancéreux Avastin, est un exemple classique de ce qu'il excelle à faire : persuader des dirigeants réticents d'agir dans l'intérêt des personnes malades et démunies.

– Dr ILIAS CAGIANNOS, LETTRE AU RÉDACTEUR, *OTTAWA CITIZEN*, 15 MARS 2010

À titre de patient qui suit un traitement à l'Avastin bimensuellement, je suis très heureux de la modification de politique de l'Assurance-santé de l'Ontario... Bien sûr nous devrions applaudir le gouvernement de l'Ontario pour avoir vite reconsidéré cette politique, mais nos remerciements... doivent aller à l'Ombudsman de l'Ontario André Marin pour le discernement de son enquête sur cette 'vaste injustice' des systèmes et des pratiques de notre assurance-santé.

– ROBERT CHEN, LETTRE AU RÉDACTEUR, *OTTAWA CITIZEN*, 3 DÉCEMBRE 2009

J'aimerais tout simplement remercier l'Ombudsman et son équipe pour leur intervention sur l'Avastin. C'est un merveilleux cadeau aux patients atteints d'un cancer colorectal en Ontario... Votre persistance est profondément appréciée.

– C.C., COURRIEL À L'OMBUDSMAN, 11 DÉCEMBRE 2009

J'aimerais vous dire que j'ai suivi beaucoup de vos rapports sur les ministères et sur leurs procédures, tous faits de manière très professionnelle. Vous avez toujours été franc et honnête dans vos enquêtes et vos rapports. J'ai eu affaire à votre Bureau de par le passé et j'ai été très satisfait de l'aide professionnelle et généreuse de votre personnel.

– W.S., COURRIEL À L'OMBUDSMAN, 17 MARS 2010

vos commentaires

Vos commentaires

Merci de me redonner confiance et de me faire penser que quelqu'un se soucie de ce qui arrive aux contribuables... Continuez votre excellent travail.

– T.G., COURRIEL À L'OMBUDSMAN

Je suis si heureuse de cette prolongation du traitement anti-cancer à l'Avastin... Bravo à l'Ombudsman de l'Ontario pour avoir aidé les patients cancéreux. Dieu merci, vous êtes là pour nous!

– PLAIGNANTE

Je vous écris aujourd'hui pour vous remercier de m'avoir aidée à traiter avec le Bureau des obligations familiales. Il y avait un an que j'essayais d'obtenir des arriérés de pension... J'ai maintenant reçu deux paiements de pension... J'aimerais vous dire, à vous et à votre personnel, combien j'apprécie le professionnalisme et le dévouement que vous avez montrés dans ce cas, ainsi que la rapidité de votre intervention.

– PLAIGNANTE

Merci de votre aide pour mon grief au ministère des Transports! Je vous en suis si reconnaissant. C'est si bon de savoir qu'il y a quelqu'un comme vous pour aider les citoyens aux prises avec l'administration.

– PLAIGNANT

Je veux simplement vous dire un grand merci pour toute l'aide que vous m'avez apportée (à moi et aux autres étudiants) à propos des problèmes de fermeture de mon ancienne école... Quand l'avenir paraissait si sombre, et qu'apparemment tout le monde était indifférent, votre compassion a été un vrai réconfort.

– PLAIGNANTE

Vous savez vraiment écouter et mettre les gens à l'aise. Vous êtes non seulement un excellent enquêteur, mais aussi un être humain remarquable.

– PLAIGNANTE

Vos commentaires

Commentaires sur Twitter

@Ont_Ombudsman
Merci de tout votre travail pour les marginalisés de l'Ontario.

– MARGARET CAPES

@Ont_Ombudsman
Félicitations pour l'Avastin. Les familles touchées n'oublieront jamais votre compassion et votre leadership.

– FRED HALADAY

FF **@Ont_Ombudsman**
parce que l'Ombudsman est informatif, intéressant et fait un fabuleux travail pour les gens de notre province!

– MICHELLE LEWIS

OK, FF **@Ont_Ombudsman**
André Marin, un spécimen rare : un agent public vraiment "branché" @twitter.

– MATTHEW ELLIOT

@Ont_Ombudsman C'est fabuleux que vous tweettiez! Beaucoup de dirigeants publics devraient être aussi proactifs avec la technologie! Beau travail.

– GREAT EXPECTATIONS

Avant André Marin, est-ce qu'Ombudsman Ontario (rapports, bureau, personne) (**@ont_ombudsman**) était aussi intéressant?

– @MICHALHAY

vos commentaires

Vos commentaires
Dans les médias

[L'Ombudsman] parle systématiquement au nom des sans-défense : patients cancéreux, contribuables floués par le processus d'évaluation foncière, joueurs de loterie qui ont été bernés. La liste est sans fin. Il a fait la lumière sur de bien sombres histoires.

– CHRISTINA BLIZZARD, CHRONIQUEUSE, *TORONTO SUN*, 11 MARS 2010

Avec Ombudsman Ontario, pas besoin d'un 'tsar' des temps d'attente : les 1 300 cas reportés de l'an dernier représentaient moins de 8 % du total des dossiers de cette année; 50 % des cas sont réglés dans les sept jours et 76 % dans les 30 jours.

– *INSIDE QUEEN'S PARK*, 15 JUILLET 2009

Le rôle de l'ombudsman, c'est d'obliger les fonctionnaires et les organismes puissants, réglementés par la province, à rendre des comptes – M. Marin le fait avec brio.

– DON MACDONALD, CHRONIQUEUR, *SUDBURY STAR*, 28 AOÛT 2009

Impossible de résister à l'envie d'accorder ce prix [Activiste de l'année 2009, NOW Magazine] à Marin après l'avoir vu horrifier, humilier et rappeler à l'ordre les idiots au pouvoir durant ces dernières années, au nom de tous les oubliés du système... Assister au spectacle de Marin fait un peu l'effet d'un aliment-réconfort – tout semble mieux aller dans le monde.

– *NOW MAGAZINE*, 25 FÉVRIER 2010

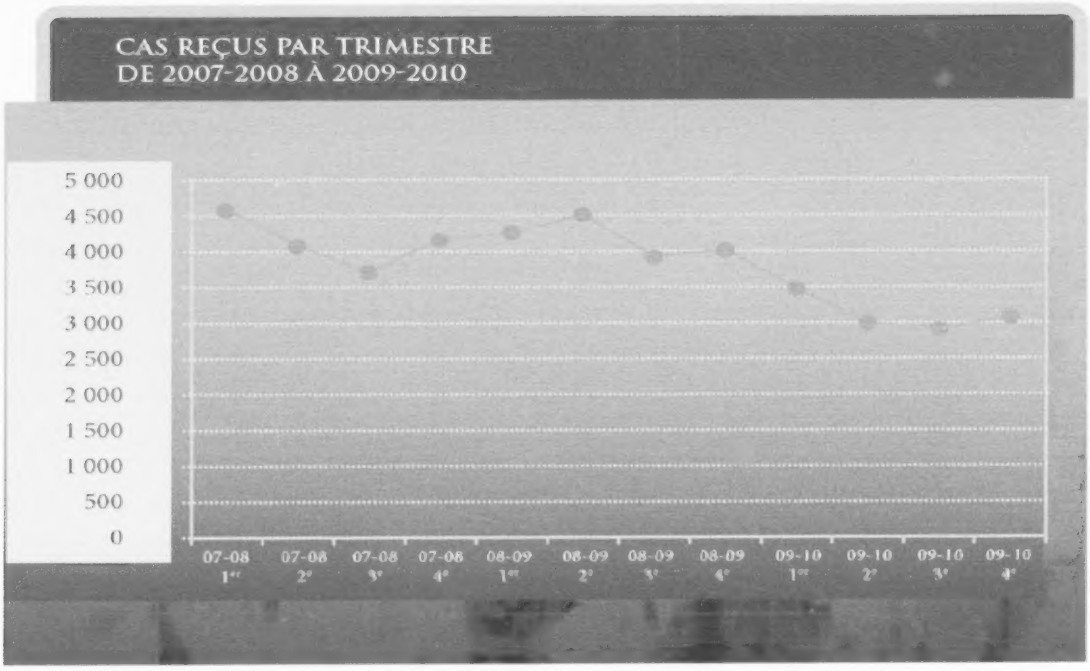
Quand il a pris ce poste en 2005, après avoir été le premier Ombudsman militaire du Canada, M. Marin a découvert que le Bureau de l'Ombudsman était 'un peu dépassé'... Il a décidé de complètement le réinventer pour en faire un 'organisme d'enquête dynamique'. Et personne à Queen's Park ne peut nier son succès. Comme il l'avait promis, ce génie des relations publiques a donné une place bien visible à son Bureau.

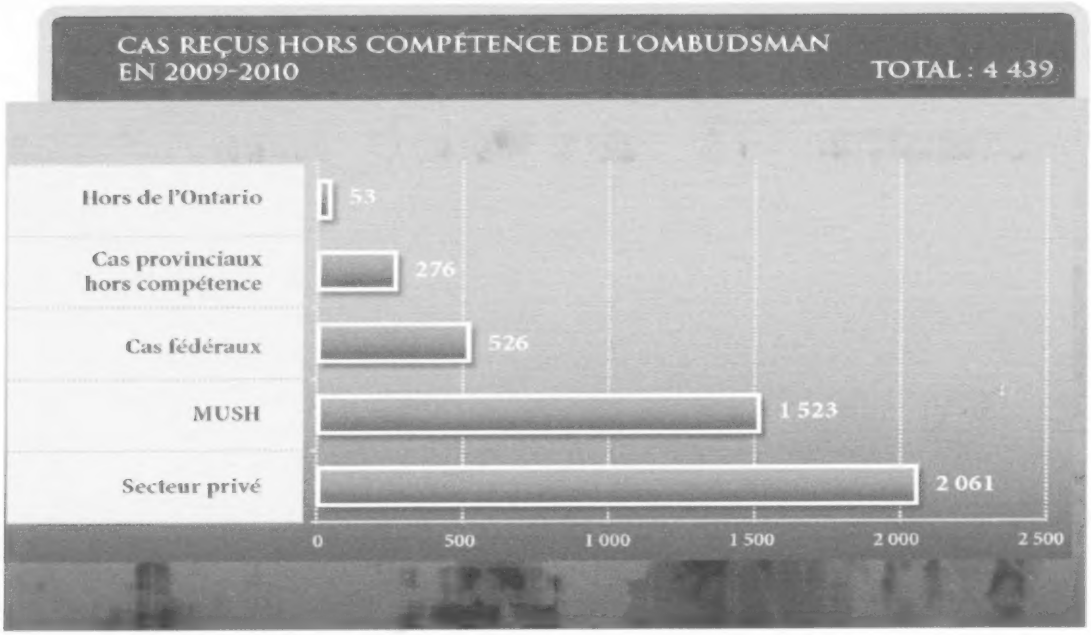
– JIM COYLE, CHRONIQUEUR, *TORONTO STAR*, 21 AVRIL 2010

Vous payez des impôts fonciers? Vous achetez des billets de loterie? Vous êtes atteint de cancer? Vous avez été victime d'un crime? Vous avez des enfants aux besoins particuliers? Vous avez eu un bébé au cours des cinq dernières années? Si oui, votre vie ou vos droits ont sans doute beaucoup gagné grâce aux efforts de M. Marin.

– ALAN SHANOFF, CHRONIQUEUR, *TORONTO SUN*, 24 AVRIL 2010

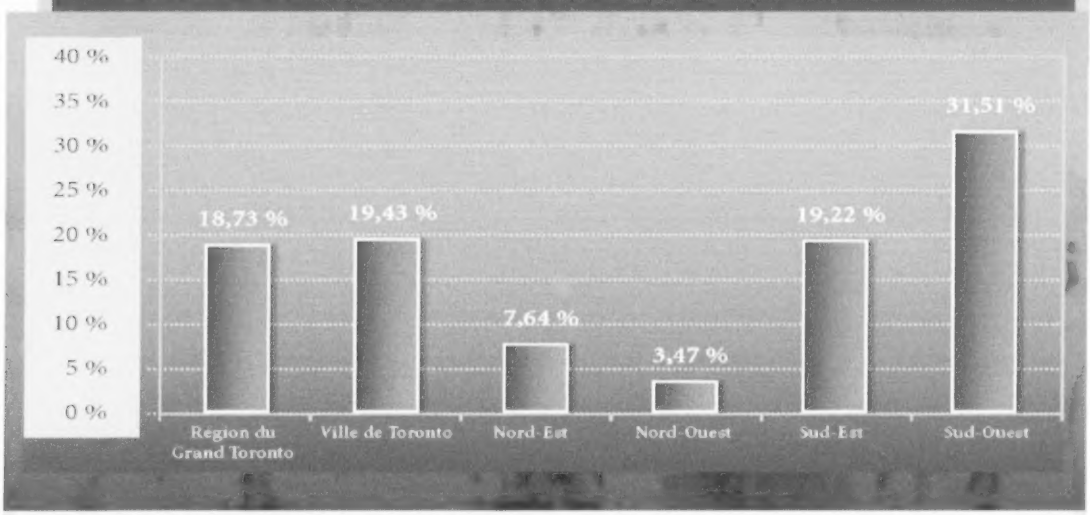
ANNEXE 1 · Aperçu statistique des plaintes





ANNEXE 1 · Aperçu statistique des plaintes

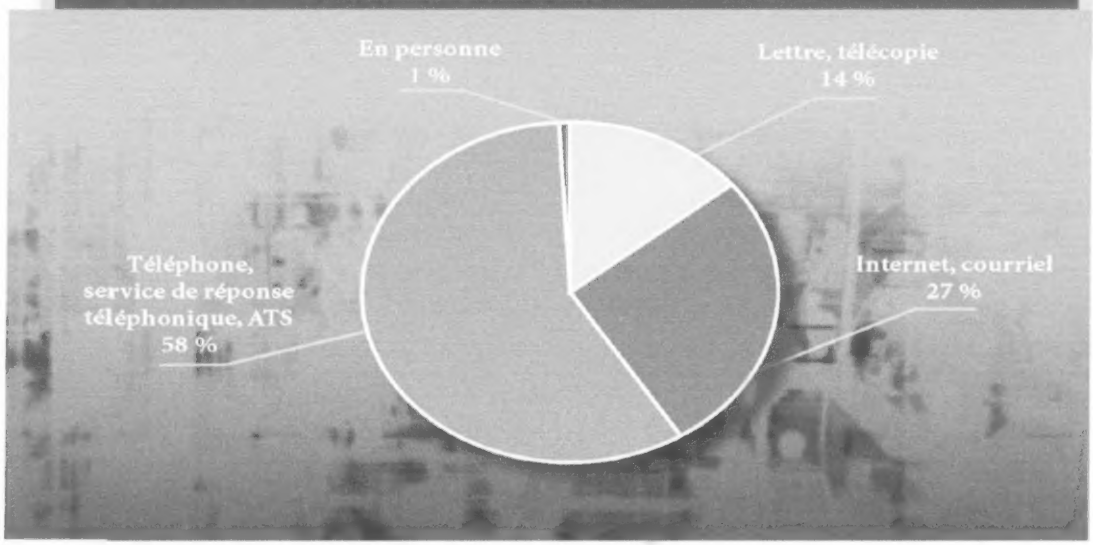
RÉPARTITION RÉGIONALE DES PLAIGNANTS* EN 2009-2010



* À l'exclusion des établissements correctionnels.

Région du Grand Toronto : Délimitée par Oakville, Lac Simcoe et Oshawa mais excluant la Ville de Toronto
Ville de Toronto : Délimitée par Etobicoke, Avenue Steeles et Scarborough
Nord-Est : Délimité par Ottawa, Penetanguishene et Marathon jusqu'à la Baie d'Hudson
Nord-Ouest : À l'ouest de la limite Marathon / Baie d'Hudson
Sud-Est : Délimité par RGT, Penetanguishene et Ottawa
Sud-Ouest : Délimité par RGT, Barrie et Penetanguishene

MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2009-2010



ANNEXE 1 · Aperçu statistique des plaintes

LES 20 ORGANISATIONS ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL AYANT FAIT L'OBJET DU PLUS GRAND NOMBRE DE PLAINTES EN 2009-2010

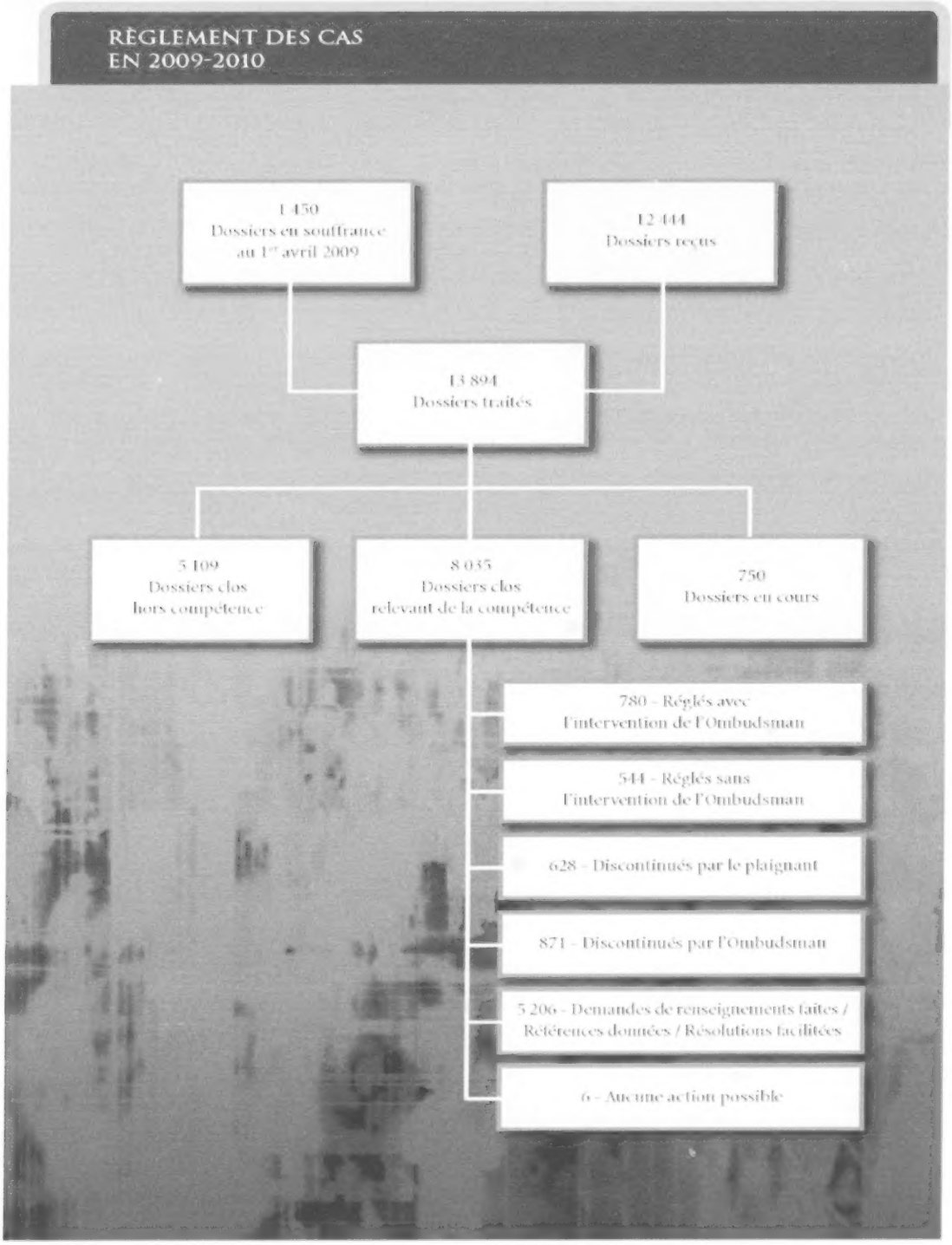
		Nombre de cas	Pourcentage de cas hors compétence
1	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	756	9,53 %
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	436	5,50 %
3	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	395	4,98 %
4	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	384	4,84 %
5	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	324	4,08 %
6	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	234	2,95 %
7	PERMIS DE CONDUIRE	234	2,95 %
8	HYDRO ONE	227	2,86 %
9	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	196	2,47 %
10	CENTRE DE DÉTENTION DE L'OUEST DE TORONTO	190	2,39 %
11	SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS DE L'ONTARIO	178	2,24 %
12	DIRECTION DES PROGRAMMES DE MÉDICAMENTS	162	2,04 %
13	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	144	1,81 %
14	REGISTRAIRE GÉNÉRAL	122	1,54 %
15	AIDE JURIDIQUE ONTARIO	122	1,54 %
16	PRISON DE TORONTO	121	1,53 %
17	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	120	1,51 %
18	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	114	1,44 %
19	TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	111	1,40 %
20	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	111	1,40 %

TYPES LES PLUS COURANTS DE CAS REÇUS EN 2009-2010

1	Décision erronée, déraisonnable ou injuste
2	Communication inadéquate, inappropriée ou non communication
3	Retard
4	Accès aux services ou refus de services; services inadéquats ou insuffisants
5	Exécution injuste ou non exécution
6	Manquement de respect aux politiques, procédures ou directives, ou manque d'uniformité dans l'application; politiques ou procédures injustes
7	Omission ou manque d'action
8	Discrimination ou harcèlement
9	Manquement de tenue pertinente des dossiers
10	Enquête inappropriée ou inadéquate
11	Partialité
12	Processus interne de plaintes; manque de processus, traitement injuste des plaintes
13	Raisons insuffisantes ou absence de raisons
14	Interprétation erronée ou déraisonnable des critères, normes, politiques, procédures, directives, règlements, lois, renseignements ou preuves
15	Manque d'avis suffisant ou pertinent

ANNEXE 1 • Aperçu statistique des plaintes

RÈGLEMENT DES CAS EN 2009-2010



ANNEXE 1 · Aperçu statistique des plaintes

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2009-2010, À L'EXCLUSION DES ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Ajax-Pickering	49
Algoma-Manitoulin	105
Ancaster-Dundas-Flamborough-Westdale	54
Barrie	99
Beaches-York Est	75
Bramalea-Gore-Malton	56
Brampton-Ouest	55
Brampton-Springdale	36
Brant	44
Bruce-Grey-Owen Sound	91
Burlington	66
Cambridge	79
Carleton-Mississippi Mills	32
Chatham-Kent-Essex	55
Davenport	57
Don Valley-Est	42
Don Valley-Ouest	53
Dufferin-Caledon	59
Durham	42
Eglinton-Lawrence	65
Elgin-Middlesex-London	61
Essex	58
Etobicoke-Centre	48
Etobicoke-Lakeshore	69
Etobicoke-Nord	49
Glengarry-Prescott-Russell	42
Guelph	63
Haldimand-Norfolk	46
Haliburton-Kawartha Lakes-Brock	52
Halton	67
Hamilton Mountain	69
Hamilton-Centre	94
Hamilton Est-Stoney Creek	79
Huron-Bruce	36
Kenora-Rainy River	75
Kingston et les Îles	52
Kitchener-Centre	71
Kitchener-Conestoga	42
Kitchener-Waterloo	40
Lambton-Kent-Middlesex	39
Lanark-Frontenac-Lennox et Addington	76
Leeds-Grenville	63
London-Centre-Nord	77
London-Fanshawe	80
London-Ouest	87
Markham-Unionville	25
Mississauga-Brampton-Sud	41
Mississauga-Erindale	51
Mississauga-Est-Cooksville	43
Mississauga-Streetsville	50
Mississauga-Sud	32
Nepean-Carleton	53
Newmarket-Aurora	50
Niagara Falls	110
Niagara-Ouest-Glanbrook	54
Nickel Belt	57
Nipissing	88
Northumberland-Quinte Ouest	42
Oak Ridges-Markham	54
Oakville	54
Oshawa	117
Ottawa-Centre	71
Ottawa-Orléans	25
Ottawa-Ouest-Nepean	88
Ottawa-Sud	50
Ottawa-Vanier	64
Oxford	41
Parkdale-High Park	78
Parry Sound-Muskoka	73
Perth-Wellington	39
Peterborough	47
Pickering-Scarborough-Est	44
Prince Edward-Hastings	79
Renfrew-Nipissing-Pembroke	52
Richmond Hill	39
Sarnia-Lambton	68
Sault Ste. Marie	95
Scarborough-Agincourt	43
Scarborough-Centre	41
Scarborough-Guildwood	82
Scarborough-Rouge River	30
Scarborough-Sud-Ouest	52
Simcoe-Grey	57
Simcoe-Nord	85
St. Catharines	71
St. Paul's	99
Stormont-Dundas-Glengarry Sud	49
Sudbury	87
Thornhill	48
Thunder Bay-Atikokan	62
Thunder Bay-Superior-Nord	74
Timiskaming-Cochrane	76
Timmins-Baie James	61
Toronto-Centre	115
Toronto-Danforth	81
Trinity-Spadina	77
Vaughan	43
Welland	61
Wellington-Halton Hills	38
Whitby-Oshawa	62
Willowdale	55
Windsor-Ouest	69
Windsor-Tecumseh	64
York-Centre	58
York-Ouest	37
York-Simcoe	49
York-Sud-Weston	50

** Lorsqu'un code postal valide est disponible.*

ANNEXE 1 · Aperçu statistique des plaintes

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À DES PROGRAMMES SÉLECTIONNÉS, EN 2009-2010*

CONSEIL DE GESTION DU GOUVERNEMENT		1
MINISTÈRE DES AFFAIRES AUTOCHTONES		1
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT		113
COMMISSION DE LA LOCATION IMMOBILIÈRE	83	
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES		13
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION		2
MINISTÈRE DE LA CULTURE		5
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DU COMMERCE		1
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD, DES MINES ET DES FORÊTS		6
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		37
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DE L'INFRASTRUCTURE		274
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	18	
HYDRO ONE	227	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT		45
MINISTÈRE DES FINANCES		331
COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO	29	
COMMISSION DES VALEURS MOBILIÈRES DE L'ONTARIO	10	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	88	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	178	
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS		423
APPRENTISSAGE/FORMATION PROFESSIONNELLE	23	
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	94	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	120	
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		524
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	122	
AVOCAT DES ENFANTS	30	
COMMISSION D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	50	
COMMISSION DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE	22	
COMMISSION DES AFFAIRES MUNICIPALES DE L'ONTARIO	17	
COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNNE	17	
TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNNE DE L'ONTARIO	90	
TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	111	
MINISTÈRE DE LA PROMOTION DE LA SANTÉ		4
MINISTÈRE DU REVENU		38
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES		48
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE		564
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	88	
CAMBRIDGE MEMORIAL HOSPITAL	25	
CENTRES D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES	49	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	23	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE SANTÉ	16	
DIRECTION DES PROGRAMMES DE MÉDICAMENTS	162	
DIRECTION DES SOINS DE LONGUE DURÉE	37	
PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS / D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	11	
RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ	42	
SUBVENTIONS ACCORDÉES AUX RÉSIDENTS DU NORD DE L'ONTARIO POUR FRAIS DE TRANSPORT À DES FINS MÉDICALES	13	

ANNEXE 1 · Aperçu statistique des plaintes

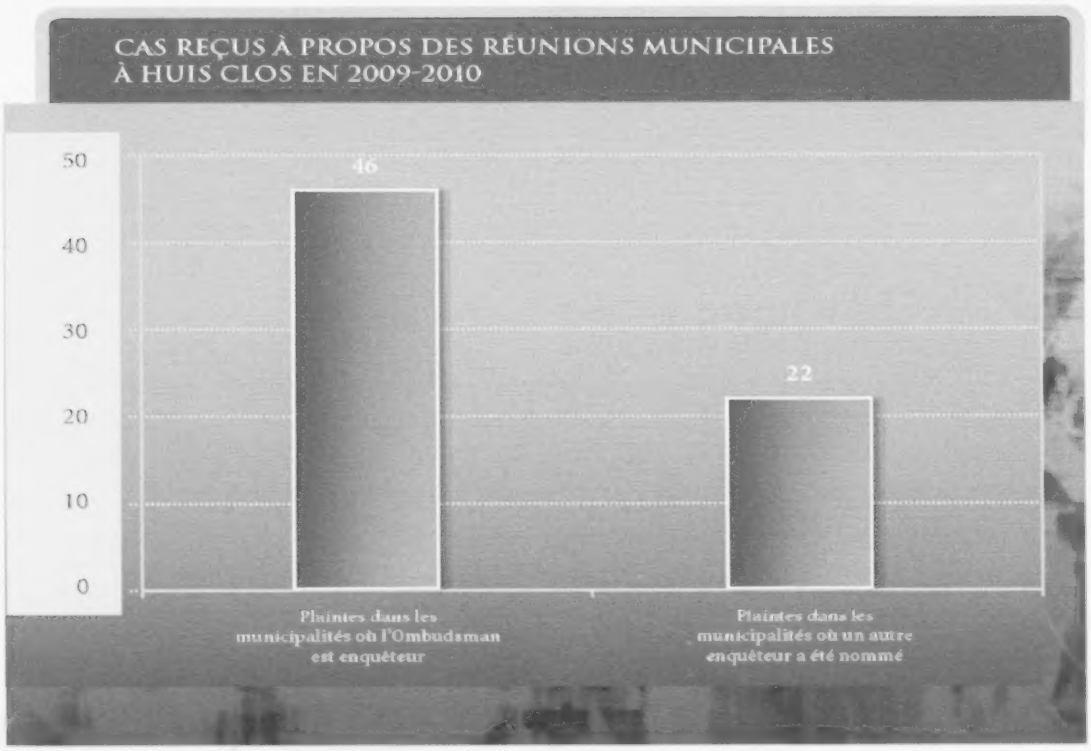
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À DES PROGRAMMES SÉLECTIONNÉS, EN 2009-2010*

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS		2828
BUREAU DU CORONER EN CHEF	21	
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	2706	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	36	
SERVICES DE PROBATION ET DE LIBÉRATION CONDITIONNELLE	17	
MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS		23
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE		148
COMMISSION DE RÉVISION DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE	10	
ÉTABLISSEMENTS DE PLACEMENT SOUS GARDE POUR LES JEUNES	29	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	75	
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX		215
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	122	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	12	
SERVICEONTARIO	33	
TRIBUNAL D'APPEL EN MATIÈRE DE PERMIS	11	
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		1270
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	756	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ADULTES	17	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	436	
TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE	35	
MINISTÈRE DU TOURISME		6
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		341
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	27	
PERMIS DE CONDUIRE	234	
RÉSEAU GO	19	
MINISTÈRE DU TRAVAIL		638
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	27	
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	395	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	76	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	104	
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO – AUTRES **		29

* *Les totaux donnés pour chacun des ministères du gouvernement provincial incluent tous les organismes et programmes relevant de ce ministère.*
Tout organisme ou programme gouvernemental faisant l'objet de 10 plaintes ou plus est également inclus.

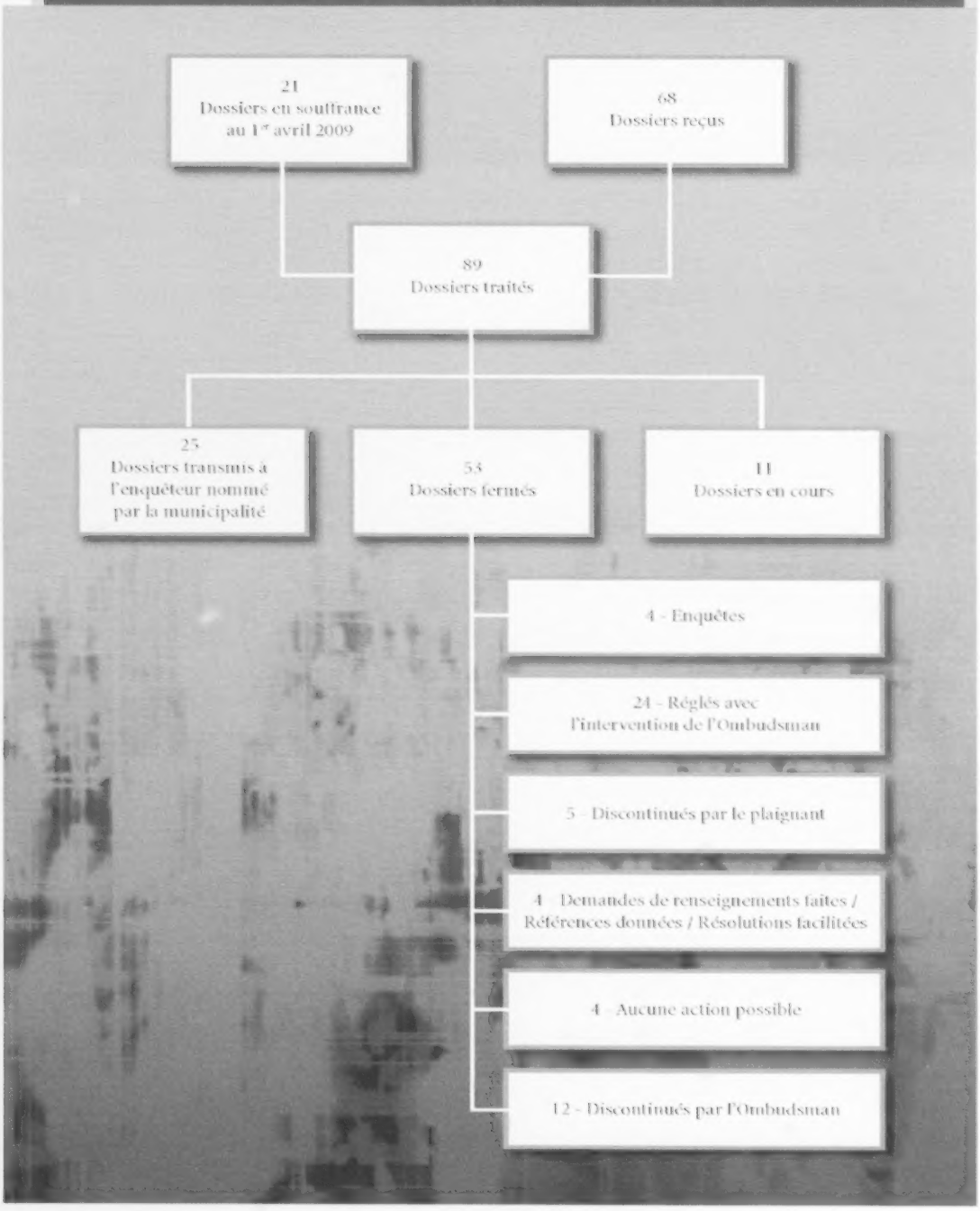
** *Ce total inclut les cas à propos du Bureau du premier ministre, de l'Assemblée législative et des autres officiers de l'Assemblée.*

ANNEXE 1 · Aperçu statistique des plaintes

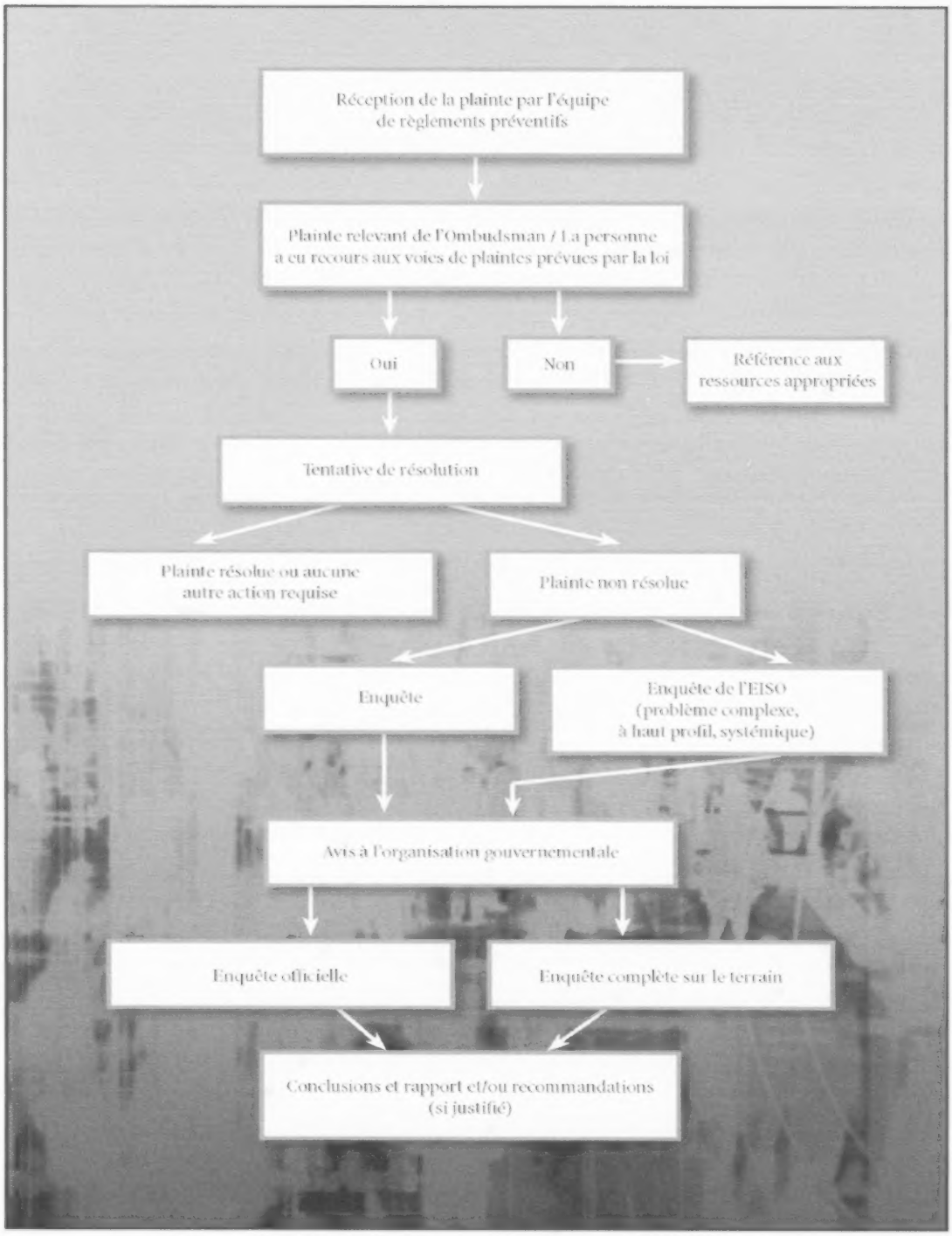


ANNEXE 1 › Aperçu statistique des plaintes

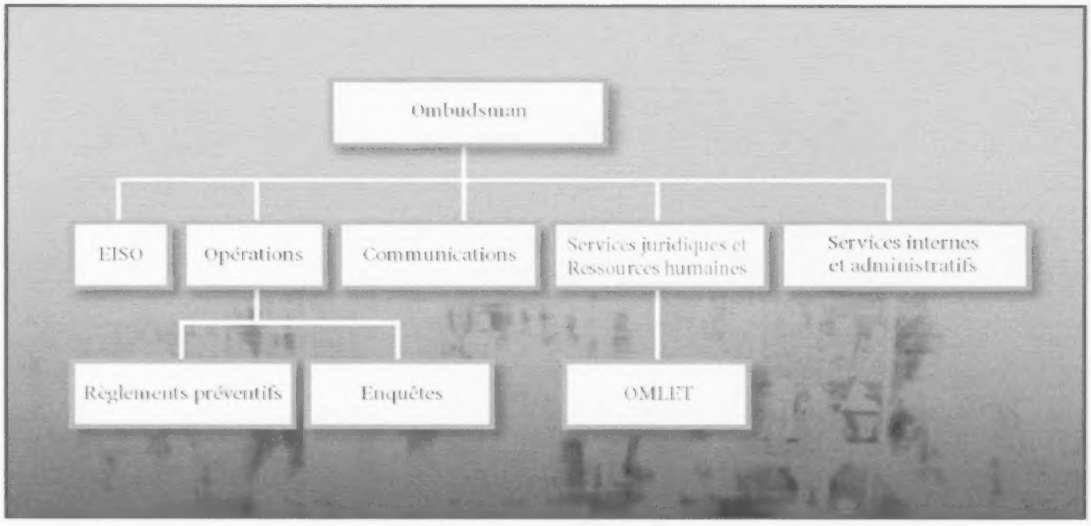
RÉSULTATS DES CAS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS



ANNEXE 2 • Notre méthode de travail



ANNEXE 3 • Notre Bureau



Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) : L'EISO est responsable de mener des enquêtes sur des cas complexes, systémiques et à haut profil. Elle collabore avec l'équipe des opérations de l'Ombudsman et les enquêteurs sont assignés à l'EISO en fonction de leurs aptitudes spécifiques et de leurs secteurs d'expertise.

Opérations : L'équipe des opérations, gérée par l'Ombudsman adjointe, comprend l'équipe de règlements préventifs et l'équipe d'enquêtes. L'équipe de règlements préventifs travaille comme zone de première ligne pour notre Bureau. Elle reçoit les plaintes, les évalue, offre des conseils, des directives, des recommandations et des références. Les agents de règlement préventif utilisent diverses techniques de résolution des conflits pour résoudre les plaintes qui relèvent de l'Ombudsman. L'équipe d'enquêtes comprend des enquêteurs chevronnés qui mènent des enquêtes rapides et ciblées sur les cas à résoudre, tant individuels que systémiques.

Communications : L'équipe des communications est responsable de publier le rapport annuel et les rapports de l'EISO, ainsi que de veiller au bon fonctionnement et à la mise à jour du site Web de notre Bureau et de surveiller les activités de liaison. L'équipe apporte aussi un appui professionnel de haut niveau à l'Ombudsman à l'occasion d'entrevues avec les médias, de conférences de presse et de communiqués sur les résultats d'enquête.

Services juridiques et Ressources humaines : Cette équipe, dirigée par notre avocate principale, appuie l'Ombudsman et son personnel, veillant à ce que notre Bureau oeuvre dans le cadre du mandat qui lui est conféré par la loi. Elle offre des conseils experts pour faciliter la résolution des plaintes et les enquêtes. Les membres de l'équipe des services juridiques jouent un rôle essentiel dans l'examen et l'analyse des preuves durant les enquêtes, ainsi que dans la préparation des rapports et des recommandations. De plus, l'Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public (OMLET) enquête sur les plaintes concernant les réunions municipales à huis clos déposées en vertu de la Loi de 2001 sur les municipalités. Cette équipe fait aussi un travail d'information et de sensibilisation auprès des conseils municipaux et auprès du public, relativement aux exigences de la Loi quant aux réunions ouvertes au public et aux pratiques exemplaires pour garantir la transparence au sein des gouvernements municipaux.

Services internes et administratifs : L'équipe des services internes et administratifs est responsable du soutien aux secteurs des finances, de l'administration et de la technologie de l'information.

ANNEXE 4 › Rapport financier

Durant l'exercice financier 2009-2010, le budget de fonctionnement total alloué à notre Bureau était de **10,28** millions $. Les revenus divers remboursés au gouvernement se sont chiffrés à 12 000 $, résultant en des dépenses nettes de 10,27 millions $. Les catégories de dépenses les plus importantes sont liées aux salaires et aux avantages sociaux, de 8 millions $, soit 78 % des dépenses de fonctionnement annuelles du Bureau.

SOMMAIRE DES DÉPENSES

	(en milliers)
Salaires et traitements	6 405 $
Avantages sociaux des employés	1 606 $
Transports et communications	346 $
Services	1 523 $
Fournitures et équipement	403 $
Dépenses annuelles de fonctionnement	**10 283 $**
Moins : Revenus divers	12 $
Dépenses nettes	**10 271 $**

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

www.ombudsman.on.ca • Facebook : Ontario Ombudsman • Twitter : Ont_Ombudsman